



DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

DETERMINANTES DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE BABYSITTING DO
PONTO DE VISTA DOS UTILIZADORES E PRESTADORES DO SERVIÇO

AUTORA: Diva Dias Jorge Costa

ORIENTADOR: Prof. Doutora Mafalda Ferreira

ESCOLA SUPERIOR DO PORTO, 29 JULHO DE 2013

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a todos os que me permitiram a viabilidade e seriedade deste trabalho.

À Dra. Mafalda Ferreira, minha orientadora, pelas sugestões, críticas e elevado rigor durante este percurso, mas acima de tudo pela compreensão e estímulo que foram determinantes para chegar à meta final.

Ao grupo de educadoras (babysitters) e ao grupo de mães que acederam participar neste estudo, sem as quais não teria sido possível atingir um nível de reflexão tão profundo e enriquecedor.

À minha família, pelo estímulo, paciência, compreensão, presença constante, ajuda preciosa, e por todas as privações de tempo e disponibilidade que este trabalho exigiu.

A todos um grande muito obrigada!

RESUMO

O crescimento do sector dos serviços tem evidenciado a importância das empresas dedicarem maior atenção à qualidade com que os seus serviços são prestados. As actividades de prestação de serviço ao cliente a cada dia adquirem mais complexidade. De um lado o consumidor final fica mais exigente e no outro extremo as empresas empenham-se para a conquista da vantagem competitiva.

Estamos hoje num mundo onde a educação assume especial relevância no quotidiano e no futuro dos indivíduos, surgindo, deste modo, novos modelos educativos que visam satisfazer as crescentes necessidades.

O tempo passa e com ele mudam as necessidades, sejam elas necessidades pessoais, profissionais ou institucionais, a única coisa que se pode afirmar verdadeiramente constante é a vontade de evoluir.

Acompanhando a participação da mulher no mercado de trabalho, surgiu uma nova rede de acompanhamento de cuidados à criança, em forma de creches e cuidadores informais, onde se enquadram as Babysitters.

Desde 1920 muitos autores conduziram pesquisas que exploram as qualidades de um bom professor. Contudo, um número muito reduzido foi aplicado ao estudo das características de uma boa Babysitter.

A crescente procura de serviços de babysitting revela que as famílias cada vez mais procuram serviços personalizados e flexíveis, que possam ser uma solução no aconchego do lar

Palavras-Chave

- Competências
- Qualidade de serviços
- Vantagem Competitiva

ABSTRACT

We are now in a world where education is of particular relevance in everyday life and the future of individuals, coming thus new educational models that aim to meet the growing needs.

Since 1920 many authors conducted research to explore the qualities of a good teacher. However, a very small number was applied to the study of the characteristics of a good babysitter.

Time passes and he needs change, whether personal needs, professional or institutional, the only thing that can be said truly is will constantly evolve.

Following the participation of women in the labor market, a new network monitoring care of the children, in the form of day care and informal careers, which fall under the Babysitters.

The growing demand for babysitting services reveals that families increasingly seek flexible and personalized services, which can be a solution in the comfort of home.

Keywords

- Skills
- Service Quality
- Competitive advantage

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	2
RESUMO	3
ABSTRACT	4
ÍNDICE.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS E QUADROS.....	8
INTRODUÇÃO	9
1. REVISÃO DA LITERATURA	12
1.1. Os Serviços.....	12
1.1.1. Conceitos e características	12
1.1.2. O Marketing -Mix.....	14
1.1.3. Conceito da Qualidade do Serviço	16
1.1.4. Determinantes da Qualidade do Serviço.....	17
1.1.5. Qualidade dos Serviços de Apoio a Crianças	19
1.1.6. Indicadores.....	22
1.1.7. A importância do Cuidador – Factores funcionais	24
1.1.8. Conceito de expectativa.....	25
1.1.9. O desafio de encontrar uma Resposta de Qualidade.....	26
1.1.10. Escalas para avaliação da Qualidade	27
1.2. Vantagem Competitiva nos Serviços	30
1.3. Competências	31
1.3.1. Definição e Conceito de Competências.....	31

1.3.2.	Competências Transversais (Chave) Vs. Competências Específicas (técnicas)	33
1.3.3.	Componentes das Competências	34
1.3.4.	Formação.....	35
1.4.	A Conciliação da vida profissional e familiar	35
1.4.1.	Estatuto da mulher em Portugal	35
1.4.2.	O serviço Babysitting.....	37
1.4.3.	A História da “Profissão” de Babysitter.....	39
1.4.4.	O Educador de Infância.....	40
2.	METODOLOGIA.....	43
2.1.	Justificação da Pesquisa.....	43
2.2.	Proposições da Pesquisa	44
2.3.	Modelo Conceptual	45
2.4.	Técnicas e Recolha de Dados.....	45
2.4.1.	O Processo de Construção do Guião de entrevista estruturada.....	46
2.4.2.	A Entrevista.....	46
2.4.3.	Leitura Flutuante	47
2.5.	Análise de Conteúdo.....	47
2.5.1.	Categorias, subcategorias e indicadores.....	49
3.	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	55
3.1.	Formação.....	55
3.2.	Barreiras no serviço de babysitting	56
3.3.	Competências	58
3.4.	Qualidade	59

3.5.	Vantagem Competitiva	60
4.	CONCLUSÕES.....	62
4.1.	Limitações da pesquisa	64
4.2.	Sugestão para futuras investigações	64
5.	BIBLIOGRAFIA.....	65
	ANEXO 1 – GUIÃO DE ENTREVISTA.....	74

ÍNDICE DE FIGURAS E QUADROS

Tabela 1 – Características dos Serviços.....	13
Tabela 2 – Organização da categoria <i>Formação</i>	49
Tabela 3 – Organização da categoria <i>Dificuldades</i>	50
Tabela 4 – Organização da categoria <i>Qualidade</i>	51
Tabela 5 – Organização da categoria <i>Competências</i>	52
Tabela 6 – Organização da categoria <i>Satisfação</i>	53

INTRODUÇÃO

Na gestão contemporânea, a qualidade é definida pelos clientes. Torna-se, por isso, relevante conhecer as suas necessidades e as suas expectativas, de modo que sejam oferecidos produtos e serviços que os mesmos reconheçam como tendo um padrão elevado, sendo que esse desempenho diz respeito à organização. Cada vez mais os clientes estão capazes de discernir quanto ao valor agregado dos serviços e ao desempenho dos colaboradores, valorizando atitudes que reflectem características intrínsecas das dimensões da qualidade.

Com a Revolução Industrial surgiram, novas exigências no campo da educação de infância. Mudanças sócio económicas (desde a emancipação da mulher no mundo do trabalho, à alteração da família alargada para nuclear), contribuíram para a necessidade de respostas nos cuidados de educação infantil.

Surge assim a creche, como resposta às mães que trabalhavam fora de casa. Inicialmente, denominadas de *Guarderie* em França, *Asili* em Itália e *Écoles Gardiennes*, na Bélgica, tinham como objectivo, e como o próprio nome indica, a guarda da criança. Actualmente, a creche não significa um local de guarda, mas sim, um meio educativo.

O número de estruturas de educação para a infância (nomeadamente creches e jardins de infância) existentes em Portugal tem vindo a aumentar. A expansão destas estruturas poderá estar relacionada com a procura de serviços extrafamiliares de cuidados para a infância, associado ao número de mães integradas no mundo de trabalho. Adicionalmente, o crescente número de crianças que vivem com apenas um dos pais e o crescente número de mulheres como único ou principal responsável por cuidar e educar as crianças, garantindo ao mesmo tempo a subsistência ao nível económico, justificam também a expansão dos serviços de cuidados a crianças ao domicílio, tendo em conta a sua flexibilidade (OCDE, 2001).

Recentemente, estudos mostram que as mulheres em Portugal estão a voltar cada vez mais cedo aos postos de trabalho, normalmente no primeiro ano do bebé, o que contribui para o aumento da procura de serviços especializados e de qualidade.

O papel que os cuidados não parentais (o cuidado que uma criança recebe que não é da mãe, pai ou tutor e inclui o uso de creches, cuidado dentro ou fora de casa por um parente ou não parente, escolas, creches, pré-escolas, amas, babysitters) desempenham no processo de aprendizagem é muito debatido, no entanto tanto as evidências teóricas como as empíricas não conseguem encontrar consensos. Hoje em dia, este assunto é cada vez mais importante, tendo em conta que, há cada vez mais mães inseridas no mercado de trabalho.

Como o projecto SEEPRO (Oberhuemer et al., 2010) demonstra, há diferentes formas de cuidado infantil e diferentes nomes que se podem dar aos cuidadores, dependendo do País e o tipo de serviços que prestam, nas qualificações que têm, ou as funções que desempenham.

Os nomes variam de professores, auxiliares de educação, cuidadores familiares com muitas variações, mesmo no próprio País (Adams, 2005).

Quando falamos do termo genérico, prestador ou cuidador queremos incluir qualquer homem ou mulher que prestam apoio não parental a crianças em idade pré-escolar.

Seja qual for o vocábulo utilizado neste trabalho – utilizador, cliente, consumidor – referimo-nos sempre ao cidadão consumidor de serviços de babysitting. Enquanto, o prestador, educador, colaborador, se refere sempre à pessoa que presta serviços de babysitting.

Pretende-se com este estudo identificar os aspectos determinantes para o sucesso e qualidade do serviço de babysitting, na perspectiva dos clientes e dos prestadores do serviço.

Este estudo assume relevância devido à mutabilidade do mercado e dos consumidores, e desta forma, a empresa que disponibiliza estes serviços necessita de

se adaptar rapidamente, e até mesmo, antever as mudanças para se tornar competitiva.

O estudo de natureza descritiva e com uma abordagem qualitativa, utilizou entrevistas, aplicadas a uma amostra de quatro Pais (utilizadores/clientes) e quatro Educadoras de Infância (prestadoras do serviço de babysitting).

Os resultados obtidos evidenciam que a qualidade do serviço oscila de uma multiplicidade de factores individuais, sociais e situacionais. A análise destes factores leva-nos a afirmar que tanto os Pais como as prestadoras referenciam que as características como a formação, qualificação e prontidão na resposta são dos factores mais importantes na qualidade do serviço prestado.

Nesta perspectiva, a ideia é oferecer um serviço de apoio, com resposta educativa, que vá ao encontro das necessidades dos Pais.

Para assegurar um serviço de excelência é essencial possuir recursos humanos com elevadas competências, fulcrais no sucesso da empresa.

1. REVISÃO DA LITERATURA

1.1. Os Serviços

1.1.1. Conceitos e características

Segundo Kotler (1991), um serviço é “qualquer acto ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra, que é essencialmente intangível, e não resulta na posse de algo.

Grönroos (2000) refere que os serviços são uma série de processos, nos quais o cliente tem um papel activo na fase de produção do serviço. Para além disso, este autor sugere ainda que a produção e o consumo não podem ser totalmente separados neste processo, resultando em relações complexas, difíceis de compreender.

Cobra (1992) refere que os serviços são intangíveis e produzidos e consumidos ao mesmo tempo; não são palpáveis, vistos, provados ou tocados, como acontece com a maioria dos produtos. Além disso, requerem um elevado controlo de qualidade, credibilidade e adaptabilidade.

Diversos autores como Sasser et al. (1978), Zeithaml et al. (1985), Kotler (1994), Kotler e Armstrong (2003), Zeithaml e Bitner (2003) e Drew Rosen et al. (2003) coadunam quatro características principais dos serviços, que são apresentadas na Tabela 1, assim como as respectivas implicações. Dadas as especificidades dos serviços, a medição da qualidade é uma tarefa complexa.

Tabela 1 – Características dos Serviços

Características	Definição	Problemas resultantes
Intangíveis	Ao contrário dos produtos, os serviços não podem ser vistos, sentidos, provados, ouvidos, cheirados ou tocados. Desta forma, os clientes não podem recorrer aos sentidos para avaliarem o serviço.	O cliente poderá ter dificuldade em avaliar a qualidade e o resultado do serviço prestado.
Inseparáveis	Os produtos são produzidos e consumidos em momentos separados, no entanto nos serviços pode encontrar-se uma simultaneidade na produção e consumo dos mesmos.	O cliente está presente durante a execução do serviço podendo haver uma conduta influenciadora entre os clientes, ao longo do processo de produção do serviço.
Perecíveis	Nos serviços perecíveis, a produção ocorre ao mesmo tempo em que o consumo.	Estes serviços não podem ser guardados, armazenados, vendidos mais tarde ou devolvidos.
Heterogêneos	Os serviços são heterogêneos, por um lado devido às pessoas que fornecem o serviço e por outro devido ao consumidor desse mesmo serviço. A primeira conclusão que se pode retirar é de que as pessoas que fornecem o serviço, podem estar sujeitas a estados de humor que podem ocasionar oscilações no desempenho das suas funções. Por outro lado, o consumidor do serviço também pode contribuir para a qualidade do serviço com o seu bom ou mau humor.	Existe dificuldade em encontrar padronização e controlo de qualidade. A interação entre quem fornece o serviço e os clientes, assim como a relação estabelecida entre os clientes, pode variar.

Fonte: Pinto, 2003

A oferta de serviços pode ir desde um serviço puro, por um lado, até ao produto puro, por outro. Assim podemos diferenciar cinco categorias de oferta:

- **Um produto puramente tangível** – Consiste basicamente na oferta de um produto tangível como a sopa, sal, pasta de dentes, etc...
- **Um produto tangível com serviço de acompanhamento** – Consiste na oferta de um produto tangível acompanhado de um ou mais serviços para captar a atenção do consumidor, exemplo o automóvel.
- **Um híbrido** – Consiste na oferta de iguais partes de produto e serviços, os restaurantes por exemplo são tão apreciados pela sua comida, como pelos seus serviços.
- **Um serviço acompanhado por produtos e serviços menores** – Quando um produto complementa a oferta de um serviço, as companhias aéreas por exemplo tem por principal oferta um serviço de

transporte que é acompanhado por produtos como a por exemplo, a refeição servida a bordo.

- **Um serviço puro** – Onde se enquadra o serviço de babysitting, serviços médicos, massagens, etc.

Os serviços podem basear-se em equipamentos ou em pessoas

- Baseados em equipamentos: Sistemas de lavagens de carros ou máquinas de venda de bebidas, etc.
- Baseados em pessoas: Médicos, serviços de contabilidade, babysitting;

Estes podem ser Não Qualificados, Qualificados, Profissionais.

1.1.2. O Marketing -Mix

Em consequência das principais características dos serviços, o marketing prepara as suas estratégias, respondendo a um composto mais completo. Às dimensões tradicionais – produto, preço, distribuição e comunicação – foram acrescentadas três – pessoas, processos e evidência física. Estes 7 elementos, chamados de 7Ps do Marketing de Serviços, representam as variáveis de decisão que se interrelacionam com o que se deparam os gestores de serviços.

Produto

Produto é um bem material (tangível) ou imaterial (intangível) oferecido a um mercado, visando a satisfação de um desejo ou necessidade do cliente. Os produtos tangíveis podem ser divididos em dois grupos: bens duráveis e não duráveis. Enquanto os produtos intangíveis são classificados como serviços, pessoas, locais, organizações ou ideias, os tangíveis são aqueles palpáveis, que conseguimos ver, tocar e testar.

Preço

O P de preço é um elemento muito complexo e extremamente sensível que afecta directamente a receita e o lucro. Este elemento do marketing mix inclui muitas

variáveis, que vão desde os custos do produto até ao preço para o consumidor, passando por descontos e valores de venda para os canais.

Distribuição

É um conjunto de elementos que visa tornar o produto disponível para o consumidor onde e quando ele o desejar. Isso inclui elementos como os canais de distribuição, logística de mercado e algumas variáveis que integram esses elementos.

Comunicação

A atitude de comunicar pode ser entendida como um conjunto de esforços para tornar o produto ou serviço que se quer vender percebido pelo cliente. Além disso, é através da comunicação que a empresa é capaz de transmitir o posicionamento desejado. A comunicação não se limita a simplesmente informar o mercado acerca de um produto/serviço; o que se pretende é desenvolver uma comunicação a fim de levar o consumidor a adquirir o produto, ou serviço, satisfazendo a sua necessidade.

Pessoas

A gestão dos recursos humanos responde à heterogeneidade e inseparabilidade dos serviços, ou seja, o facto de um serviço requerer interacção entre pessoas – as que prestam o serviço nas várias etapas e os indivíduos que vão experienciar/adquirir o serviço – exige que empresa de serviços esteja preparada, no que toca aos seus recursos humanos, para conhecer e atender ao mesmo tempo às necessidades organizacionais e às dos consumidores. Kotler e Andreansen (Cit. Por Torres, 2004) afirmam que todos os momentos de contacto com o cliente são “momentos de verdade”, ou seja, em que tudo tem que funcionar bem.

As empresas de serviços com sucesso têm um esforço significativo no recrutamento, formação e motivação do seu pessoal, especialmente os que lidam directamente com os clientes.

Processos

A gestão dos processos procura atender a características como a perecibilidade e a inseparabilidade. Esta dimensão procura desenhar um sistema operacional e no qual o fluxo de actividades e procedimentos estão organizados. O objectivo é entender todas as operações que caracterizam o serviço, desde a sua oferta à aquisição e consumo do mesmo, com atenção a todos os processos que se desenvolvem nos planos visíveis ao cliente (momentos de contacto – *front office*) e invisível (operações administrativas – *back office*).

Evidência Física

A evidência física procura responder a um dos mais importantes constrangimentos provocados pelos serviços que é a sua intangibilidade. O facto de os indivíduos não poderem “avaliar” o resultado da sua aquisição antes de consumirem, torna necessário acrescentar evidências aos serviços de forma a reduzir a incerteza sentida pelo consumidor (Kotler e Andreassen Cit. por Torres, 2004).

Esses factos ou características podem materializar-se, por exemplo, através do ambiente em que o serviço é prestado (infra-estruturas, equipamentos, espaços verdes), de certificados de qualidade, dos prémios recebidos, da posição nos rankings.

1.1.3. Conceito da Qualidade do Serviço

A qualidade do serviço assume um papel preponderante no sucesso das empresas no mercado (Ferreira, 2009). Hoje em dia, estamos perante um mercado cada vez mais competitivo em que as exigências e as necessidades dos consumidores levam as empresas a apostarem na qualidade e na inovação de novos produtos e serviços.

O serviço é um processo constituído por uma série de actividades mais ou menos instantâneas que ocorrem nas interações entre o cliente e funcionário. A maior parte desses serviços apresenta três características básicas: processos constituídos por actividade e não por coisas; produzidos e consumidos simultaneamente; participação do cliente no processo de produção (Grönroos, 1994). É a combinação dos resultados e experiências proporcionadas ao cliente e recebidas por ele. O cliente julga a qualidade do serviço tanto pela experiência quanto pelo resultado.

Os serviços apresentam características bastante particulares e às quais o marketing deve atender com especial atenção. Desde logo a impossibilidade de separar as fases de produção e consumo, uma vez que o serviço apenas é produzido ao mesmo tempo em que o indivíduo consome. A venda fica, assim, directamente relacionada com a fase do conhecimento, o que inviabiliza a experimentação em fases anteriores.

Pelo facto dos serviços, não serem palpáveis ou testáveis antes de serem consumidos (saboreados, sentidos, vistos ou ouvidos), “torna difícil aos potenciais clientes acederem à qualidade do serviço, com a excepção de poderem percepçionar os elementos tangíveis que lhe estão associados (Harvey, 1996). Por esta razão é importante para as empresas que prestam serviços, materializar de alguma forma os benefícios dos serviços, mostrando comentários de clientes que já experimentaram o serviço, fotografias dos serviços, etc.

No entanto, a experiência é diferente de pessoa para pessoa e são condicionadas pelos indivíduos que prestam e a quem prestam o serviço.

Uma vez que a produção e o consumo são necessariamente simultâneos, não há possibilidade de armazenar serviços para venda e consumo futuros.

Os serviços também são facilmente copiáveis e não podem ser protegidos por patentes. Nada impede uma empresa de vender os mesmos serviços que outra, com características idênticas, logo, a diferenciação consegue-se pelo próprio poder do intangível.

Pode parecer contraditório mas é a relação equilibrada entre as propriedades tangíveis e intangíveis dos produtos e serviços que cria a verdadeira proposta de valor percebida.

1.1.4. Determinantes da Qualidade do Serviço

A qualidade do serviço, segundo Parasuraman et al. (1985), pode proporcionar directa ou indirectamente, importantes benefícios para o prestador do serviço, nomeadamente: segmentação do mercado mais fiável, retorno sobre o

investimento, redução de custos, ou aumento de produtividade. Por outras palavras, os autores defendem que a oferta e a percepção de uma qualidade superior pelo consumidor consideradas uma fonte de vantagem competitiva.

Considerando as características peculiares dos serviços, a qualidade nos serviços é de difícil avaliação quando comparada com a qualidade dos bens fabricados. Por isso, a qualidade nos serviços pode ser dividida em determinantes que facilitem a compreensão do que ela seja, pois os serviços são intangíveis, como iremos ver a seguir.

Para cada tipo de serviço poderá existir um conjunto específico de determinantes de qualidade. Porém, vários autores têm procurado definir um conjunto genérico de determinantes que possa ser aplicável a qualquer tipo de serviço. Baseando-se em alguns autores (Parasuraman et al., 1985, 1988; Johnston, 1995; Ghobadian et al., 1994), pode-se então definir um conjunto de determinantes para a qualidade dos serviços:

- CONFIANÇA (capacidade de desenvolver o serviço de forma segura e cuidada);
- RESPONSABILIDADE (vontade de ajudar os clientes e fornecer um serviço adequado);
- SEGURANÇA (cortesia e capacidade de transmitir confiança);
- SIMPATIA (carinho e atenção individualizada aos clientes);
- TANGIBILIDADE (visão física das qualidades do equipamento, pessoal, e materiais de comunicação).

A qualidade do serviço pode ser avaliada pela diferença entre expectativas dos consumidores e as suas percepções. Sendo que as expectativas dos consumidores são influenciadas por factores-chave como: passa palavra, necessidades pessoais, experiencia anterior e comunicação externa. Existe um modelo, o Modelo SERVQUAL, que permite identificar quatro situações típicas de insatisfação do cliente: (Lindon, D. et al., 2004).

- Deficiente conhecimento das expectativas e necessidades dos clientes – GAP entre a percepção dos gestores e o serviço esperado.
- Ausência de normas reguladoras do serviço - GAP entre a percepção dos gestores e as normas do serviço.
- Não conformidade entre as normas existentes e o serviço prestado – GAP entre normas do serviço e serviço prestado.
- Diferenças entre o serviço prestado e a promessa implícita na comunicação – GAP entre o serviço prestado e comunicação externa.

Quaisquer destes GAP's apresentados, individualmente ou em conjunto, podem gerar um quinto GAP: entre o serviço prestado e o serviço percebido, traduzindo-se na insatisfação do consumidor face ao serviço prestado.

1.1.5. Qualidade dos Serviços de Apoio a Crianças

Na ausência de estudos específicos sobre os determinantes da qualidade de serviços de babysitting, utilizamos como referência algumas das pesquisas já realizadas em áreas semelhantes para nos ajudar a uma melhor compreensão dos conceitos em estudo.

A subjectividade do termo tem permitido que muitos investigadores elaborem teorias e instrumentos de medida, argumentem sobre possíveis indicadores/factores e comprovem a sua suposta influência no desenvolvimento cognitivo, social e afectivo da criança.

Maioritariamente estão de acordo quando definem a qualidade dos serviços de apoio a crianças como sendo “serviços que fornecem um ambiente apropriado ao desenvolvimento da criança” (BeBord, 1996). Na citação anterior é visível a ambiguidade do conceito, o que torna difícil de medir e controlar. Mesmo assim, os estudos convergiram na operacionalização de indicadores de qualidade.

Um estudo interessante realizado por Rosenthal (citado por Pierrehumbert, Ramstein, Karmaniola Miljkovitch & Halfon, 2002), menciona o facto de que os itens que compõem os instrumentos, que constituem as variáveis/ indicadores de

qualidade, são frequentemente redundantes o que, conseqüentemente, conduz a uma definição monística de qualidade; refere ainda, que a respectiva definição deve ser sensível à cultura, não descurando o contexto cultural, familiar e parental que regula o desenvolvimento cognitivo e sócio emocional da criança.

No entanto, têm sido produzidos poucos estudos relativamente à qualidade dos cuidados a crianças em ambiente doméstico. Os cuidados prestados em Instituições, como Creches e Jardins-de-Infância continuam a suscitar a curiosidade dos investigadores pelo mundo fora.

A qualidade do serviço prestado a crianças é um tema bastante subjectivo (Ceglowshi & Bacigalupa, 2002). Do ponto de vista dos Pais, a qualidade do serviço está sempre relacionada com as necessidades de cada criança e da sua família. Embora a avaliação da qualidade seja muitas vezes influenciada pelas características demográficas dos Pais (incluindo a idade, a cultura, os grupos de referência e o nível socioeconómico) (Noble, 2007), pesquisas anteriores mostraram que, em geral, os pais classificaram consistentemente a afectividade (carinho), dimensões da segurança e da saúde dos cuidados (Cryer & Burchinal, 1997).

Algumas pesquisas demonstraram que as crianças em ambiente de alta qualidade demonstram melhor desempenho em avaliações cognitivas e de linguagem, bem como, sobre algumas dimensões sócio emocionais (Clarke-Stewart et al, 2002; Elicker, Clawson, Hong, Kim, Evangelou, & Kontos, 2005; Loeb, Fuller, Kagan, e Carrol, 2004).

Outra vertente de pesquisa sobre qualidade em cuidados prestados em casa, procura vincular dimensões estruturais do ambiente de cuidados à criança que podem estar relacionados com a qualidade (por exemplo, Clarke-Stewart et al, 2002; Elicker et al, 2005; Burchinal et al., 2002).

O estudo, desenvolvido por Clarke-Stewart et al. (2002), teve como principal objectivo avaliar se os recursos estruturais e funcionais das creches e jardins-de-infância poderiam afectar o desenvolvimento das crianças.

Os resultados demonstraram que, os cuidadores que apresentavam mais formação, podiam proporcionar uma aprendizagem mais rica e tratavam as crianças de forma mais cuidada e sensível. Os cuidadores mais centrados na criança também proporcionavam maior qualidade no cuidado e eram mais estimulantes.

A qualidade do atendimento não foi relacionada com a idade dos cuidadores, experiência, profissionalismo, ou com o número de crianças no estabelecimento. As Crianças com cuidadores mais formados e treinados tiveram melhor desempenho em testes de desenvolvimento cognitivo e de linguagem. As crianças que receberam cuidados de qualidade superior, com os cuidadores que estavam mais atentos, sensíveis, apresentaram melhores resultados em testes de linguagem e desenvolvimento cognitivo.

Estes resultados ditam a normalização da educação dos cuidadores e formação.

Burchinal (2002), realizou um estudo onde foram formuladas duas questões em análises secundárias de dois grandes estudos de mais de 300 creches. Em primeiro lugar, foram identificadas as dimensões essenciais para a qualidade global. Através da análise qualitativa, foi possível relatar a descoberta de que a formação do cuidador, foi a característica estrutural que mais consistentemente previu a qualidade global. Em seguida, comparou-se a qualidade dos cuidados observados nas Creches em função da relação com o tamanho do grupo e a idade das crianças. Não houve associação entre a qualidade confiável de directrizes de atendimento e relação obtidos.

Huang (2007) considera que encontrar serviços de apoio com qualidade se tornou o maior desafio para as famílias. Deste modo, desenvolveu um estudo com recurso a metodologias qualitativas, através do estudo das experiências humanas (fenomenologia) e 26 entrevistas, sobre o que as famílias procuram nos mesmos. Entre as principais conclusões destacam-se aspectos como a percepção que têm do cuidador, a continuidade de valores, a qualidade da comunicação, entre ambos, o afecto e o respeito pela diferenças idiossincráticas de cada criança, a confiança, ter um ambiente familiar, a localização, a flexibilidade e o valor da mensalidade.

Os resultados destes estudos sugerem que os pais devem confiar mais em características como a formação do cuidador ou o nível de escolaridade do que no tamanho do grupo de crianças.

1.1.6. Indicadores

Outros estudos identificaram as seguintes características/indicadores associados à qualidade dos serviços e com um impacto significativo no desenvolvimento da criança (Allen & Pitzer, 2008; Azer, LeMoine, Morgan, Clifford & Crawford, 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996, 2001; Geoffroy, Côté, Parent & Séguin, 2006; Pierrehumbert et al., 2002; Todd, 2001; Vandell & Wolfe, 2000; Warash, Markstrom & Lucci, 2005; Winter, 2004):

Proporção entre Adultos-Crianças e tamanho do grupo. Um menor rácio crianças/cuidadores e grupos mais reduzidos estão associados ao aumento da qualidade dos serviços. Quando o rácio crianças/cuidadores é mais baixo, o ambiente encontra-se mais organizado, as crianças possuem um vocabulário melhor, capacidade de concentração e atenção mais desenvolvidas, parecem menos apáticas e ansiosas, são mais cooperantes e relacionam-se melhor com os pares e com o cuidador.

O rácio adequado varia com a idade:4:1, para uma sala de creche (um adulto para cada quatro crianças com idade inferior a três anos), 9:1, para uma sala de pré-escolar (um adulto para cada nove crianças com idade superior a três anos). Segundo Vandell & Wolfe (2000) este indicador é o melhor sinónimo de sucesso da qualidade dos serviços a crianças.

Quando o grupo é menor, os cuidadores conseguem focar melhor a sua atenção para as necessidades específicas de cada criança e oferecem uma resposta estimulante e afectiva.

Rotatividade de cuidadores. A permanência do mesmo cuidador encontra-se associada à qualidade do serviço. Uma das maiores necessidades da criança é saber que todos os dias irá encontrar o(s) mesmo(s) cuidador(es).

Experiência Profissional. A experiência profissional do cuidador não tem sido relacionada com a qualidade do cuidado prestado. Um estudo descobriu a associação inconsistente (Burchinal et al., 2002) e outro concluiu que a experiência e qualidade não foram relacionadas (Clarke-Stewart et al., 2002).

Educação e Formação dos Cuidadores. O nível de educação ou formação (anos de escolaridade) e o treino específico com crianças estão relacionados com a qualidade (Elicker et al., 2005; Norris, 2001; Peisner-Feinberg et al 2000;. Raikes et al, 2005.; Weaver, 2002) . Cuidadores que têm uma educação formal superior e um treino mais especializado aprenderam: métodos de aprendizagem e de ensino mais apropriados; a compreender o desenvolvimento da criança; a ter uma perspectiva realista do seu comportamento e performance; a agir face a problemas comportamentais e o que é necessário para desenvolver uma relação positiva com os pais. Mais se acrescenta o facto de agirem de forma mais estimulante, afectiva e segura, serem sensíveis à idade, capacidades, interesses e ambiente da criança e organizarem materiais e actividades apropriadas a cada etapa de desenvolvimento.

A investigação também descobriu que os cuidadores com formação tendem a fornecer um cuidado mais sensível e tornam o ambiente mais rico de aprendizagem (Clarke-Stewart et al, 2002;.. Raikes et al, 2005).

As respostas através das Agências de Babysitters em Portugal são asseguradas por Educadores de Infância, aos quais é exigida uma formação universitária ou de ensino politécnico de quatro anos.

Segundo Vandell & Wolfe (2000) este indicador é o melhor preditor do processo de qualidade.

Segurança e Higiene. O processo global de qualidade inclui indicadores de segurança e higiene. As práticas de higiene, de crianças e adultos, encontram-se associadas à diminuição de doenças respiratórias e infecciosas. Estas práticas incluem lavar as mãos depois de utilizar a casa de banho e antes das refeições. Para garantir a segurança das crianças os adultos devem estar atentos e vigilantes a tempo inteiro. Aspectos relativos ao ambiente, como luz e temperatura adequadas, controlo do ruído, são também factores que contribuem para a segurança do serviço.

Serviços. Serviços de qualidade podem oferecer diversos contributos para o bem-estar das crianças e das suas famílias. Contam-se entre estes: alimentação saudável; cuidados de saúde; apoio para crianças com necessidades educativas especiais; advocacia; programas de envolvimento parental; investimento na formação e desenvolvimento dos cuidadores; consultas de especialistas de acordo com as necessidades das crianças e das famílias. Estas ofertas irão contribuir para relações mais positivas e, desta forma, melhorar a qualidade dos serviços de apoio a crianças.

Competências da direcção. O director do serviço é um ingrediente fundamental na supervisão, gestão e liderança de um programa de qualidade.

Licenciamento e regulamento. Apesar destas dimensões não terem sido estudadas tanto como a educação e experiência, estes foram descritos como associados positivamente à qualidade do cuidado infantil em casa (Kontos et al, 1995;. K. Reader, 2005;. Raikes et al, 2005).

Os indicadores mencionados anteriormente prendem-se com factores de ordem estrutural, que segundo Vandell & Wolfe(2000) e Geoffroy et al. (2006) são considerados como os mais distais associados à qualidade dos serviços de apoio a crianças. Os estudos convergem no sentido de identificar como indicador mais preponderante associado à qualidade, o cuidador (as suas características e a relação que estabelece com as crianças), situando-se este ao nível dos factores de ordem funcional.

Pierrehumbert et al. (2002) consideram que os factores estruturais influenciam os factores funcionais, que, por sua vez, influenciam as competências sociais, cognitivas e afectivas das crianças.

1.1.7. A importância do Cuidador – Factores funcionais

Não só pelas suas características intrínsecas, como pela natureza da relação/interacção que fomenta com as crianças e as suas famílias.

O cuidador deve ser afectuoso, atento, respeitador das necessidades individuais de cada criança e sensível a diferentes contextos culturais e étnicos. Na sua

prática educativa deve optar por disciplinar de forma positiva, valorizando as suas competências sociais (Boschee & Jacobs, 1997). A forma como interage com a criança é um aspecto crucial na definição de qualidade (DeBord, 2001). O cuidador deve estimular a criança, verbalmente, participar frequentemente em actividades educativas adequadas (diversificadas, estruturadas ou não) e organizar o espaço educativo de forma a que sejam promovidas as interacções positivas com os pares (Todd, 2001; Vandell & Wolfe, 2000).

A comunicação que se estabelece entre o cuidador e a família é de extrema importância para a qualidade de uma resposta de apoio à infância.

Quando o cuidador e a família estabelecem vias de comunicação abertas, são ambos receptivos e partilham ideias, conseguem construir um ambiente de suporte comum que irá beneficiar todos os intervenientes (criança, família e cuidador) (Allen e Pitzer, 2008; Azer et al., 2002; Boschee & Jacobs, 1997; DeBord, 1996; Fine, 1998)

1.1.8. Conceito de expectativa

Segundo Fonseca (2008), a qualidade percebida do serviço resulta de uma avaliação que é feita pelo cliente. De acordo com Berry e Parasuraman (1992), os clientes avaliam os serviços com base em comparações entre aquilo que esperam e o resultado obtido. Deste modo, as expectativas assumem um papel preponderante na avaliação da qualidade do serviço prestado.

Segundo Parasuraman et al. (1985, 1988) a avaliação da qualidade do serviço é efectuada por quatro factores que influenciam a formação da expectativa, a saber:

- “Passa-palavra”

O passa-palavra, também conhecido na literatura como “word-of-mouth”, representa as recomendações e sugestões que os clientes recebem dos amigos, familiares e colegas sobre um dado evento, tendo em conta um determinado nível de satisfação ou insatisfação. Por exemplo, quando surge a necessidade do serviço de Babysitting, a

maioria das vezes os clientes recorrem à família e aos amigos para obterem uma recomendação de uma agência de babysitters que possa prestar um serviço que vá ao encontro do que é expectável.

- Experiência anterior

Este factor refere-se ao conhecimento prévio que o cliente tem do serviço, tendo em conta uma experiência passada, que acaba por afectar a expectativa em relação ao serviço. Os clientes tendem a recorrer à mesma Agência de Babysitters durante o período de tempo que necessitem do serviço, pela qualidade dos serviços prestados e pela relação que foram estabelecendo ao longo dos tempos.

- Necessidades Pessoais

Este é o factor que assume relevância na formação da expectativa, pois pretende-se responder a uma necessidade que o cliente procura num serviço específico. No entanto, na avaliação do serviço, o cliente fará a sua avaliação mediante as suas expectativas, que podem ser diferentes das necessidades.

- Posicionamento sugerido

Relaciona-se com uma escolha estratégica ligada ao marketing-mix, permitindo a atractividade de um produto ou serviço no mercado e na mente do cliente.

1.1.9. O desafio de encontrar uma Resposta de Qualidade

A família quando procura um serviço de apoio a crianças leva consigo uma bagagem de expectativas, atribuições, percepções e preocupações. Simultaneamente, DeBord (1996) afirma que as famílias consideram como indicadores de qualidade as suas próprias preferências e exigências (afectividade e tipo de interacção entre cuidador e criança). A existência de valores similares aos seus e a organização do espaço/ambiente educativo.

Segundo Vandell & Wolfe (2000) um dos problemas que surge quando se tem que optar por um serviço de apoio é a ausência de informação por parte dos pais/famílias, sobre os mesmos, incluindo informação sobre a sua qualidade, e referem ainda que os pais se sentem incertos sobre como avaliar a mesma.

Fazer uma escolha acertada no que concerne aos serviços de apoio a crianças, implica encontrar o serviço adequado para a sua criança em particular. Para tal, os pais ou famílias têm a sua rede informal de apoio (amigos, vizinhos, familiares, colegas de trabalho, entre outros) na qual devem procurar opiniões, devem também procurar obter o máximo de informações nos próprios serviços e especificamente vindas dos cuidadores (relativamente a experiência dos mesmos com crianças, nomes de referencia, missão/valores do centro ou serviço, rotinas, horários, bem como, a outros aspectos referidos anteriormente na secção de indicadores) (DeBord, 1996).

No que concerne às concepções da sociedade acerca da actividade do cuidado alternativo a crianças, embora a literatura pesquisada se refira unicamente ao trabalho em instituições (creches e pré-escola), ainda assim constitui material significativo para auxiliar o presente trabalho.

Na Literatura existente sobre os cuidadores sugerem que eles tendem a ser sensíveis, cativantes, afectuosos, e responsáveis com as crianças; mas oferecerem menos apoio de ensino do que os programas formais. (Porter et al., 2010)

1.1.10. Escalas para avaliação da Qualidade

Segundo Philips, investigações realizadas nos últimos anos têm identificado vários indicadores para avaliar a qualidade do desenvolvimento infantil e da educação na primeira infância. Neste contexto surge o desenvolvimento de vários instrumentos/escalas. Alguns usam escalas de observação já estandardizadas, recorrendo a avaliações externas, outros constroem o seu próprio processo de avaliação de acordo com os seus objectivos, envolvendo os educadores, as crianças e os pais (OECD, 2001). O exemplo mais conhecido e implementado é o Early Childhood Environment Rating Scale (ECERS). Em 1980, Thlema Harms e Richard Clifford,

desenvolveram a escala ECERS que se designa em Português por, “Escala de Avaliação do Ambiente em Educação Infantil”.

Esta destina-se a avaliar as salas de actividade destinadas às crianças menores de seis anos, com o intuito de medir a qualidade do processo, uma vez que aprecia características das salas que permitem a ocorrência de determinados processos. A sua escala era cotada entre 1 (inadequado) e 7 (excelente) e dividia-se em dois tipos de variáveis: de estrutura (aspectos do espaço físico e sua utilização, equipamento e organização dos recursos, etc.) e dinâmicas ou de processo (qualidade e quantidade de interações pessoais existentes).

A avaliação destes tipos de variáveis é feita através de 37 itens organizados em setes subescalas: rotinas e cuidados pessoais; materiais e mobiliário para as crianças; experiências de linguagem e raciocínio; actividades de motricidade grossa e fina; actividades criativas; desenvolvimento social e; necessidades do adulto (Lima et al. 1980; Robbach, 1993; Bairrão, 1998).

Em 1998, deu-se a publicação do “Early Childhood Environmental Rating Scale – Revised” (ECERS-R)” por parte dos investigadores Harms, Clifford & Cryer. Esta escala não é nova, uma vez que tem a mesma base teórica do ECERS, no entanto, contém igualmente aspectos novos. Dando especial atenção à diversidade cultural, às preocupações das famílias e às necessidades individuais das crianças, nomeadamente criança com incapacidades.

Esta nova versão contém 43 itens, incluídos em sete subescalas: espaço e equipamentos, cuidados pessoais de rotina, linguagem e raciocínio, actividades curriculares, interacção, estrutura do programa/currículo e pais e profissionais. Cada um destes itens, em concordância com a ECERS, integra uma escala de pontuação de 1 a 7 (1-inadequado; 3-minimo; 5-bom; 7-excelente) (Nabuco & Prates, 2002).

A escala “Arnett Caregiver Interaction Scale (Arnett CIS; Arnett, 1989) foi originalmente projetada para uso em Instituições, mas tem sido amplamente utilizada em ambiente doméstico. Ela mede a qualidade das interações do cuidador com as crianças. Os itens medem o grau em que o cuidador falou carinhosamente, se parecia distante ou individual, qual o controle exercido, se é rígido, ou se falou com irritação

ou hostilidade. Os 26 itens são codificados numa escala de 4 pontos do “nada” característico (1) para “muito” característico (4). A medida contém quatro subescalas: (1) sensibilidade (2), dureza (3), o desapego, e (4) a permissividade.

A Quality of Early Childhood Care Settings: Caregiver Rating Scale (QUEST; Goodson, Layzer & Layzer, 2005), é uma nova medida especificamente desenhada para avaliar a qualidade do serviço em casa. Ao contrário da FDCRS e da CEI Arnett, que avalia a qualidade com base nas interações entre um cuidador e uma única criança. Além disso, ele usa uma amostra de tempo que mede a frequência de interação das crianças com outras crianças em intervalos de 20 segundos para 30 minutos. A classificação baseia-se na percentagem do tempo em que as interações ocorrem.

A classificação do prestador vai de uma escala de 1 (não é verdade) a 3 (sempre é verdade).

Como a QUEST, a The Child-Caregiver Interaction Scale (C-COS; Boller, Sprachman, and the Early Head Start Research Consortium, 1998), avalia a qualidade das interações entre um cuidador e uma criança com amostragem de tempo. O C-COS foi desenvolvido para medir os tipos de interação do cuidador e as atividades feitas especificamente relacionadas com a criança com base em 5 minutos observações. Durante cada observação de 5 minutos, os observadores assistem a criança por 20 segundos e, em seguida, indicam se um conjunto específico de comportamentos do cuidador ocorreu.

As interações observadas incluem a conversação entre a criança e o cuidador, as interações da criança com materiais e outras crianças, a interação da criança com a TV, entre outras. A classificação baseia-se na percentagem do tempo em que cada interação é observada.

Existem diversos instrumentos para avaliação da qualidade, no entanto, como não são aplicadas directamente aos serviços de babysitting, achou-se pertinente abordar apenas alguns dos instrumentos mais utilizados.

1.2. Vantagem Competitiva nos Serviços

A vantagem competitiva tem origem em inúmeras actividades distintas que uma empresa executa no projecto, na produção, na entrega e nos suportes dos seus serviços. Cada uma das actividades pode contribuir para a posição dos custos relativos de uma empresa, além de criar uma base para a diferenciação (Porter, 1989).

Para o desenvolvimento de vantagem competitiva, a empresa deve analisar o que pode fazer para se destacar no mercado em que actua. Nos serviços, a interação entre os colaboradores da organização, as suas atitudes e valores devem estar relacionados com a prestação de serviços com qualidade, na busca de satisfação os consumidores.

Kotler (1994) reafirma que a satisfação é o nível de sentimentos de uma pessoa, resultante da comparação do desempenho (ou resultado) de um produto em relação às suas expectativas.

Segundo Denton (1990), a satisfação dos clientes ocorre quando uma organização foca os seus serviços na qualidade, esta produz recompensas reais na forma de lealdade dos clientes e na imagem da empresa.

Segundo Albrecht e Bradford (1992), a empresa focada nos serviços desenvolve um triângulo de relações de relações, que o autor chama de “Triângulo de Serviços” entre os clientes, o sistema da empresa e as suas estratégias, cada um desses componentes é essencial para a organização voltada para os serviços.

Em jeito de conclusão, os serviços possuem características que são transversais a todos os sectores de actividade. Neste sentido, também os serviços prestados pela agência de babysitters são intangíveis, perecíveis e heterogêneos.

Segundo Berry e Parasuraman (1992), os clientes avaliam os serviços baseando-se em comparações entre aquilo que esperam e o resultado obtido. Na formação da expectativa, foram considerados pela literatura diversos factores.

O conceito de serviços, expectativas e qualidade dos serviços estão intrinsecamente relacionado no presente trabalho. O conceito de qualidade tem vindo a tomar maior relevância em todos os sectores. É de notar que a literatura ao longo dos anos tem divulgado um elevado número de instrumentos para medição da qualidade de serviços, destacando-se o SERVQUAL.

1.3. Competências

Falar de competências profissionais associadas à prestação de serviços é de enorme importância para o desenvolvimento deste estudo. As competências trazem diversas vantagens para as organizações, como por exemplo, o aumento da produtividade, a satisfação no trabalho, a motivação, entre outras. Desta forma, a competência profissional nas organizações permite um avanço para o desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e atitudes dos profissionais na busca da qualidade. Assim, o “saber fazer” dos profissionais por mais simples e previsíveis que sejam, exige também o “saber” e o “saber ser” capazes de pensar e actuar com qualidade e produtividade.

1.3.1. Definição e Conceito de Competências

Na ausência de artigos que sustentem o conceito de competência relacionado com as prestadoras de cuidados à criança em ambiente doméstico, encontramos diversos autores que analisaram as competências relacionadas à Educação.

O conceito de competência tem evoluído ao longo dos anos, tal como a nossa sociedade, sendo um conceito muito abrangente e muitas vezes utilizado de uma forma pouco sistematizada, levando a alguns conflitos de linguagem e de interpretação.

É muito fácil compreender, quando nos referimos a uma pessoa como sendo “competente”. Parece óbvio encontrar características que revelem, o que é ser competente.

Antes de mais importa definir aquilo que se entende por competência, já que a controvérsia em redor deste tema é grande, e o facto de existirem tipos de competências e definições diversas traz ainda mais confusão a este tema.

“O Conceito de competência tem vindo a embelezar os discursos nas mais variadas áreas do saber e sectores de actividade, ainda que não necessariamente da forma mais fundamentada e credível” (Gouveia, 2007)

Progressivamente, o termo competência começa a aplicar-se no âmbito escolar, apoiando-se nos saberes (teóricos e/ou práticos), numa alusão à pessoa, ao individuo. Nesta óptica, a competência enfatiza a mobilização de conhecimentos e saberes, não se reduzindo contudo a eles. Manifesta-se na acção diante de situações complexas, imprevisíveis, mutáveis e sempre singulares (Le Boterf, 2003).

A competência é uma combinação de conhecimentos, motivações, valores e ética, atitudes, emoções, bem como outras componentes de carácter social e comportamental que, em conjunto, podem ser mobilizadas para gerar uma acção eficaz num determinado contexto particular.

Tal definição deixa claro que ao falar de competência está implícito o compromisso com o resultado e que este resultado varia dependendo do contexto.

Portanto, uma pessoa pode ter competências para actuar numa determinada função, num determinado tipo de empresa e não conseguir produzir os mesmos resultados noutras funções ou contextos.

Tal como já foi referido anteriormente, em torno das “Competências”, existe uma grande controvérsia, não existe uma definição que consiga satisfazer todos os autores, todos aqueles que se interessam por este tema, sendo assim são diferentes as formas sob as quais as se entendem as competências.

São entendidas como:

Atribuições. São inerentes ao cargo, quando alguém assume esse cargo ou função terá de desempenhar essa função mediante as competências que lhe estão associadas.

Como qualificações. Consiste num conjunto de saberes que a pessoa foi acumulando através da sua vida mediante formações, formação escolar, aprendizagem ao longo da vida, o nível das suas competências decorre das certificações que obteve, desde que relevantes e reconhecidas para a função a desempenhar.

Como inputs. Tem a ver com as qualidades inerentes ao indivíduo, a sua personalidade, isto ajuda a compreender os resultados dos seus comportamentos.

Como outputs. As competências são entendidas como comportamentos ou acções, e a forma como estas são desempenhadas. Não tem tanto a ver com o indivíduo mas sim na forma como desempenha a sua função.

1.3.2. Competências Transversais (Chave) Vs. Competências Específicas (técnicas)

Mas as competências necessárias para um determinado contexto podem não ser as mesmas para outro contexto, e sendo assim estas podem ser divididas em dois grupos, Transversais e Específicas, neste estudo, as que mais interessam são as competências específicas.

Alguns autores distinguem competências tendo em conta o contexto profissional. Neste sentido, Ceitil (2006), define competências como sendo “modalidades estruturadas de acção, requeridas, exercidas, e validadas num determinado contexto. Daí haver a distinção entre competências transversais e específicas.

Bento e Ramos (2005) consideram que o que distingue as competências transversais das específicas são duas características: a transversalidade e a transferibilidade. Isto porque as autoras expressam que as competências transversais são comuns, independentemente do contexto e que devem ser transferíveis. As competências específicas dependem de um contexto próprio.

Sobre estes dois conceitos, Suleman (2000), acrescenta que a transversalidade diz respeito à não contextualização das competências, o que

significa ausência de especificidade e a transferibilidade, à possibilidade de utilização das competências em contextos similares, através da comparação, de raciocínios por analogia.

Para exercer uma profissão, qualquer profissional terá que ter um conjunto de competências chave, que Suleman (2000) refere como sendo “um conjunto de conhecimentos que deve ser detido por qualquer individuo para entrar e/ou manter-se no mercado de trabalho, ou seja, para o exercício qualificado de qualquer profissão, para enfrentar com sucesso uma situação profissional, para gerir a carreira em contextos turbulentos, flexíveis e evolutivos, ou para o auto-emprego.”

Para esta autora as competências-chave devem ser transversais e transferíveis. Mas existem, segundo a autora, algumas competências-chave com uma certa especificidade de contexto.

Suleman (2000) salienta que existem competências tácticas que se verificam em situações complicadas da organização e que revelam a potencialidade dos profissionais. Estas competências não são fáceis de transferir, enquanto um conhecimento que se transmite é mais facilmente transferível.

1.3.3. Componentes das Competências

Saber: conjunto de conhecimentos que permite à pessoa que vai desempenhar a função realizar comportamentos inerentes às competências.

Saber-Fazer: conjunto de habilidades e destrezas que levam a que as pessoas consigam mobilizar os seus conhecimentos na solução de problemas no local de trabalho.

Saber-Estar: ter habilidade e destreza e desempenhar eficazmente a sua função não é suficiente, é também necessário adequar comportamentos às normas e regras da organização.

Querer-Fazer: não basta ter o conhecimento e a capacidade, é importante que a pessoa queira ter os comportamentos que compõe a competência, tem que estar motivado a desempenhar correctamente a sua função.

Poder-Fazer: o sujeito tem de ter à sua disposição os meios e recursos necessários ao desempenho dos comportamentos associados às competências

1.3.4. Formação

O conceito de formação é susceptível de ser definido de várias formas, sendo por isso um conceito colorido por perspectivas epistemológicas, ideológicas e culturais, que espelham e configuram formas de encarar a profissão. Mas se formação num plano genérico, significa a constituição e o desenvolvimento de alguém, no plano da preparação para a actividade de Babysitting pode-se afirmar que ela é a componente essencial da “aprendizagem dos aspectos do como educar e do como se inserir no espaço educativo” (Ponte et al, 2000). A partir desta óptica, é aceite que o conceito de formação se refere a um processo evolutivo e experiencial que congrega oportunidades para desenvolver conhecimentos, destrezas e disposições que conduzem à aprendizagem e ao crescimento profissional.

É expectável que uma pessoa com formação, saiba fazer ainda melhor, comparativamente a uma pessoa sem formação.

1.4. A Conciliação da vida profissional e familiar

A conciliação da vida profissional com a vida familiar é um tema relativamente recente. Surgiu com a entrada das mulheres no mercado de trabalho, principalmente nos anos 60-70, um fenómeno que já se tinha iniciado na altura da Segunda Guerra Mundial.

Este acontecimento representou uma mudança nas famílias: a tradicional repartição de tarefas (o homem encarregado do trabalho remunerado, a mulher do trabalho doméstico, do cuidado dos filhos e de outros dependentes) foi posta em causa.

1.4.1. Estatuto da mulher em Portugal

Nas últimas décadas a nossa sociedade tem sido palco de inúmeras transformações sociais económicas e culturais. Na década de 60, a mulher tem acesso

generalizado à educação e à universidade, ao mesmo tempo que a população feminina de todos os estratos sociais entra no mundo do trabalho. Também na década de 60 e, posteriormente, sob forte influência da Revolução de 25 de Abril de 1974, as próprias mulheres valorizaram o seu estatuto impondo mudanças profundas na sociedade. A Constituição Portuguesa de 1976 representa um passo fundamental na concepção da igualdade de direitos entre homens e mulheres. São reconhecidos os mesmos direitos a todos os cidadãos, sendo rejeitado todo o tipo de discriminação.

A mulher, tendo adquirido um estatuto social e educacional mais elevado, cria também expectativas de maior exigência quanto à educação dos filhos. Acresce referir que em Portugal as mães constituem tradicionalmente um elo privilegiado de contacto da família com a escola.

Uma das maiores transformações com impacto na temática da conciliação do domínio profissional e familiar relaciona-se com a elevada presença de mulheres no mercado de trabalho. Em Portugal, 46,9% da população empregada são mulheres com uma ocupação maioritariamente a tempo inteiro (84,5%) (INE, 2010).

O percurso profissional destas mulheres é também caracterizado por ser contínuo e com poucas interrupções mesmo na presença de filhos (70,1% de mulheres com um filho estão empregadas, 67,7% das mulheres com dois filhos estão empregadas; Eurostat, 2010).

A forte presença feminina no mercado de trabalho implicou mudanças ao nível do funcionamento da organização e da estrutura familiar, levantando simultaneamente um conjunto de questões relacionadas com a gestão dos tempos entre responsabilidades profissionais, domésticas e familiares. Se no passado, o homem era a figura central pelo sustento monetário da família, actualmente, verificamos que tanto os homens como as mulheres desempenham um papel profissional activo, pelo que se poderia esperar um maior equilíbrio nas decisões familiares e responsabilidades domésticas.

De igual forma, a crescente procura de serviços de apoio à criança, poderá, para muitas mulheres, derrubar um dos grandes obstáculos à igualdade de oportunidades no mercado de trabalho, verificando-se que Portugal é o país da

Europa onde o maior numero de mulheres em idade fértil trabalha a tempo inteiro (Conselho Nacional de Educação, 2011). Paralelamente, o crescente número de famílias monoparentais poderá igualmente contribuir para a procura de serviços de apoio a crianças.

Um estudo realizado pelo Instituto Nacional de Estatística (Inquérito ao Emprego 2005, “Conciliação da Vida Profissional com a Vida Familiar”), no segundo trimestre de 2005, concluiu que cerca de 34% dos indivíduos, com idades compreendidas entre os 15 e os 64 anos de idade, empregados e com pelo menos um filho com menos de 15 anos pertencentes ao agregado familiar, utiliza serviços de apoio a crianças para assegurar o cuidado dos filhos enquanto trabalham (33,9% dos quais, serviços de acolhimento¹) (INE, 2007). Os serviços supracitados tornaram-se desta forma um componente essencial da vida na nossa sociedade. Mais se afirma que a qualidade dos mesmos pode fazer a diferença no desenvolvimento da criança.

1.4.2. O serviço Babysitting

Actualmente, a sociedade e o mundo de trabalho está cada vez mais exigente no que se refere à gestão de tempo. E quando se é pai, e se tem horários e as rotinas bem definidas, para que se tenha tempo de realizar todas as tarefas que se pretendem num só dia, tudo é bem mais complicado de gerir.

As Agências de Babysitters surgem como resposta às novas necessidades decorrentes das alterações familiares, e são uma resposta centrada na qualidade, disponibilizando serviços de apoio ao domicílio, prestado por pessoal qualificados nas mais diversas áreas relacionadas com a Educação.

Antigamente, a esposa ficava em casa e cuidava dos seus filhos enquanto o marido saía para trabalhar. Apenas o homem sustentava a casa e a estava dividida entre funções de educação e empregada doméstica. Agora a família deixou de ter a

¹ Por serviços de acolhimento entendem-se, entre outros, creches, pré-escolas, centros de actividades de tempos livres e amas remuneradas.

mesma estrutura, a mãe trabalha fora e divide com o marido os custos de ter uma família, isto quando não é a mulher que sustenta sozinha a casa. Em 2011, os dados constantes num estudo realizado pelo INE, demonstram que 47,7% da população feminina se encontra empregada.

Tendo em conta estas alterações familiares, dar atenção aos filhos em tempo integral é quase impossível. Para ajudar os pais nesta tarefa de cuidar e estimular a criança, surge a figura da Ama.

A Ama não é uma substituta da mãe, apenas tem como função complementar e ampliar o papel, que nos primeiros anos da criança, só os pais desempenham.

Para além disso, há imprevistos e circunstâncias como reuniões e jantares de trabalho fora de horas, um trabalho atrasado que necessita de mais tempo despendido ou mesmo um momento a dois para relaxar, promove a necessidade dos pais recorrerem a outros recursos para manterem o bem-estar dos filhos.

Assim, quando a necessidade se torna real, muitos pais debatem-se com a dificuldade em encontrar uma resposta qualificada e de confiança.

O termo Babysitting refere-se à prestação de cuidados à criança durante a ausência dos pais. Deste modo, este serviço permite que os pais tenham alguma liberdade para realizar actividades fora do contexto em que se encontra o seu filho, mas ao mesmo tempo assegurar os suportes de protecção, segurança e bem-estar do seu bem mais precioso.

A realização deste trabalho é uma tarefa que envolve muita responsabilidade e que requer da parte dos pais um grande sentimento de confiança. Contudo, quando o cuidador apresenta formação técnica e se encontra qualificado com competências ligadas ao desenvolvimento na infância e de assistência em caso de acidente, é muito mais fácil ter uma visão positiva sobre o babysitting.

Para além disso, um técnico qualificado é capaz de durante o tempo despendido na realização do serviço, exercer actividades que vão de encontro à faixa etária da criança, o que para além de proporcionar a sua ludicidade, impulsiona

também a aprendizagem, através de brincadeiras e jogos desafiadores que desenvolvem as suas competências motoras, cognitivas, sociais e afectivas.

Outros promotores de confiança, segurança e competência é o facto de a Babysitter estar associada a uma empresa vocacionada para o apoio ao desenvolvimento na infância, bem como se deslocar ao encontro dos pais, onde a realização do serviço decorre num ambiente que é conhecido pela criança. Este último factor promove um maior sentimento de segurança na criança, deixando-a mais confiante e apta para que a experiência seja positiva a nível emocional, o que faz com que a mesma esteja mais disponível para efectuar aprendizagens que podem decorrer durante as actividades realizadas com o cuidador.

É, também, importantes os Pais estarem cientes que apesar de não se encontrarem presentes, podem ainda realizar controlo parental, através das indicações que fornecem a Babysitter. Assim, através do sentimento de confiança que os pais depositam sobre o cuidado, no que concerne à protecção do seu filho, bem como as regras e solicitações que os mesmos impõem o processo de Babysitting tem a capacidade de manter a rotina e os hábitos de cada família.

Por fim, é essencial não esquecer que os pais devem fornecer aos cuidadores, as informações básicas como os seus contactos, alergias, horários para alimentação e para dormir, e se acharem necessário o contacto do pediatra ou outras informações que achem pertinentes. Da mesma forma, devem solicitar ao prestador do serviço o seu contacto, bem como a informação das suas qualificações.

1.4.3. A História da “Profissão” de Babysitter

O trabalho de Babysitter/Ama, insere-se na história do serviço doméstico e, antes da abolição da escravatura, no século XIX, escravos domésticos eram encarregados das tarefas do lar e exerciam actividades como ama-de-leite, havia o facto de que estas tinham um papel social significativo, pois auxiliavam nos cuidados às crianças e forneciam o leite através da amamentação, tao importante ao desenvolvimento infantil, uma vez que as mães de classe alta, na época tinham o hábito de não amamentar e estreavam-se na maternidade muito jovens. Era muito

comum que os intervalos entre o nascimento de um filho e outro fossem curtos, o que tornava a maternidade um trabalho árduo a ser cumprido pela mãe.

A história da prática de cuidados de crianças em Portugal está relacionada com a história da mulher, na sua trajectória de inclusão gradual em novos papéis na sociedade.

Inicialmente, a mulher ocupou posições sociais relacionadas somente à esfera doméstica e familiar, mas, actualmente está a aumentar a sua participação no mercado de trabalho através da sua actuação em diversas áreas profissionais. E por isso, têm surgido várias respostas para o cuidado das crianças na 1ª Infância.

Para exercer a função de Ama não há exigências legais, no entanto, enquadra-se na profissão de empregada doméstica que é regida pela Lei Decreto-Lei n.º 235/92, de 24 de Outubro, apesar de não existirem pré-requisitos para que uma pessoa possa cuidar de crianças, a formação superior é factor diferenciador.

1.4.4. O Educador de Infância

As sociedades ocidentais, organizam linearmente o ciclo de vida, e dividem-no em faixas etárias atribuindo-lhe uma instituição que o acompanhe, quer no seu desenvolvimento, quer no seu trajecto profissional e o ser humano é estruturado pelo contexto em que vive.

A educação de crianças entre o nascimento e os três anos de idade é designada como Educação da 1ª Infância, e tem, em Portugal diferentes modalidades de serviços, nomeadamente, amas, amas familiares, creches familiares, creches, e em alguns casos familiares e vizinhança. Estas diferentes modalidades de serviço estão muitas vezes marcadas por uma filosofia marcadamente assistencialista, a prova disso são alguns excertos dos textos legais que regulamentam os serviços.

Apesar de existirem diferentes modalidades de serviços não parentais, nesta dissertação iremos centrar-nos na modalidade de Ama/Babysitter.

A investigação tem mostrado, de forma consistente, que a 1ª infância é uma fase demasiado importante da vida do ser humano, uma fase em que mudanças são

extremamente rápidas e o cérebro é plástico. A tarefa de educar nestes primeiros anos, é cada vez mais, complexa, quer para pai, quer para profissionais, quer mesmo para quem é responsável por políticas educativas.

As crianças pertencentes à faixa etária dos 0 aos 3 anos apresentam características e necessidades específicas, daí que o papel dos educadores na creche deva estar em concordância com essas mesmas necessidades. Ou seja, visto que o papel dos profissionais está relacionado com vários factores, dos quais se destacam: quantidade e tipo de formação; características do ambiente de trabalho e indicadores de qualidade; bem como características pessoais, o ideal seria que os mesmos apresentassem, entre outras características, formação específica para esta faixa etária e tivessem atenção à relação que estabelecem com cada um dos bebés/crianças.

As crianças de creche necessitam de um apoio muito mais constante aos mais diversos níveis, desde a higiene, à alimentação, mas nunca esquecendo que além deste apoio às necessidades básicas, as crianças de creche necessitam de um grande apoio, e de um grande estímulo no seu desenvolvimento cognitivo, o cuidar não chega, é importante estimular e educar. Temos depois as crianças em idade de Educação Pré-escolar, crianças que já não necessitam de tanto apoio ao nível das necessidades básicas, mas que continuam cada vez mais com desejo de aprender, de experimentar, mas agora já com um intuito concreto, já realizam actividades muito mais concretas, colocam questões, apresentam as suas dificuldades.

A teoria e os estudos mostram que existe uma divisão quanto ao impacto que o cuidado na infância pode ter na criança. A primeira teoria psicológica como a “Teoria do Apego” (Bowlby, 1956), não só destacou a necessidade de uma criança para a continuidade e estabilidade de contacto, mas também assumindo que esta só poderia vir de um dos pais, a mãe do bebé.

Teoricamente, o uso de cuidados infantis não maternos, está negativamente associado ao desenvolvimento da criança porque priva a criança de tempo passado com a sua mãe, impedindo a criação de laços entre a mãe e a criança, e porventura atrasando o desenvolvimento do cérebro.

No entanto, os cuidados infantis não produzem necessariamente resultados negativos. Apesar do tempo que as mães, em Portugal, passam fora de casa o tempo que passam com os seus filhos e a atenção que lhes dá demonstrou-se ser relativamente constante.

A Direcção-Geral da Segurança Social (DGSS) disponibiliza a definição de dois tipos de resposta: creche e ama. Assim a resposta ama é definida como “Resposta social desenvolvida através de um serviço prestado por pessoa idónea que, por conta própria e mediante retribuição, cuida de crianças que não sejam suas parentes ou afins na linha recta ou no 2º grau da linha colateral, por um período de tempo correspondente ao trabalho ou impedimento dos pais”. Esta resposta social tem os seguintes objectivos: (1) apoiar as famílias mediante o acolhimento de crianças, providenciando a continuidade dos cuidados a prestar; (2) manter as crianças em condições de segurança. No entanto, esta modalidade de serviço é prestada sempre em casa da própria ama, o que difere do cuidado prestado no domicílio, isto é, em casa da própria família que requisita o serviço.

2. METODOLOGIA

A Metodologia pretende procurar a solução adequada para a análise do problema, respondendo especificamente a cada questão formulada, implicando o ajustamento aos conteúdos e aos objectivos propostos (Dias, 1999).

Numa investigação deve dar-se sempre preferência ao método de pesquisa que melhor possa dar resposta ao problema em questão, no caso desta investigação a metodologia adoptada é a metodologia qualitativa, tal como foi utilizada por Huang (2007).

Segundo Bogdan e Bilken (1994), a investigação qualitativa possui cinco características. Nem todos os estudos que consideraríamos qualitativos patenteiam estas características com igual eloquência. Alguns deles são, inclusivamente, desprovidos de uma ou mais das características.

2.1. Justificação da Pesquisa

Do ponto de vista académico, esta investigação justifica-se, em primeiro lugar, pelo interesse profissional que suscita à investigadora. Em segundo lugar, pela necessidade reconhecida por diversos autores, de tentar perceber quais os determinantes da qualidade, valorizadas pelos utilizadores (Pais e/ou Encarregados de Educação) e pelos prestadores (Educadores de Infância) na contratação de serviços de Babysitting.

A visão que resultar deste estudo poderá, por um lado, ajudar a identificar cenários estratégicos reais, com aplicação imediata nas Agências de Babysitters.

Tendo em conta que, poderá representar um instrumento de análise dos seus recursos humanos e da qualidade dos serviços por eles prestados, indo de encontro às necessidades das famílias e das características que mais evidenciam para o cuidado em ambiente familiar.

Finalmente, esta pesquisa assume particular pertinência pela ausência de estudos anteriores sobre esta situação e com este grupo de profissionais.

Quanto à circunscrição do estudo ao Porto e arredores, presidiram motivos de exequibilidade da pesquisa e da sua relação com a pesquisadora.

Desta forma, a presente análise revela-se pertinente pela necessidade de, fazer um estudo mais aprofundado, visando enriquecer a informação adquirida até a data.

2.2. Proposições da Pesquisa

Das questões da literatura efectuada justificaram-se as proposições que se referem a seguir, pelo que, na sequência, a investigação desta dissertação se propõe a dar resposta, suportadas pelos autores assinalados em cada uma delas.

P1. A Formação dos prestadores tem influência na qualidade do serviço. (Davis, N., Thornburg, K. R., & Ispa, J., 1996), (Honig, A. S., & Hirallal, A. 1998).

P2. A Experiência Profissional da prestadora pode influenciar a qualidade do serviço. (Burchinal et al., 2002; Clarke-Stewart et al., 2002)

P3. As competências das prestadoras podem ser uma vantagem competitiva para a empresa. (Clarke-Stewart et al, 2002;.. Raikes et al, 2005).

P4. A qualidade do serviço pode transformar-se em vantagem competitiva. (Albrecht, K., Bradford, L. J., 1992)

2.3. Modelo Conceptual

A figura 1, apresenta o modelo conceptual da investigação em desenvolvimento, o qual descreve as relações entre as variáveis, com as respectivas proposições que servirão de base para o trabalho empírico a realizar.

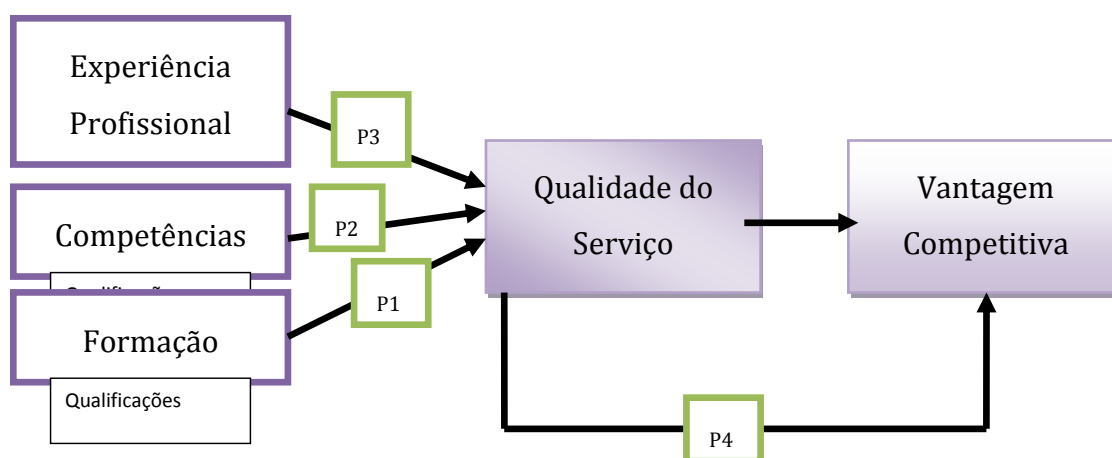


Figura 1 – Modelo Conceptual “Determinantes da Qualidade do serviço de Babysitting do ponto e vista dos utilizadores e prestadores.”

2.4. Técnicas e Recolha de Dados

Como técnica de recolha de dados, foi utilizada a entrevista estruturada visto que a mesma consiste num procedimento utilizado na investigação social, para a recolha de dados ou para ajudar no diagnósticos ou no tratamento de um problema social (Marconi e Lakatos, 2003).

Tendo em conta os objectivos da investigação, a entrevista possibilita um maior contacto entre a investigadora e o entrevistado podendo haver reformulação das questões, uma maior oportunidade de registar as reacções e de recolher historias e testemunhos relevantes para a investigação.

De seguida será descrito o processo de construção do guião; a entrevista e as questões éticas emergentes do estudo.

2.4.1. O Processo de Construção do Guião de entrevista estruturada

Guerra (2010) referiu que na elaboração de um guião de entrevista “ a questão mais importante é a clarificação dos objectivos e dimensões de análise que a entrevista comporta”. A nossa entrevista foi elaborada tendo por base os seguintes objectivos:

- Proceder a uma caracterização individual da entrevistada;
- Identificar se as entrevistadas possuem formação na área do cuidado infantil;
- Compreender se os mesmos entendem que a formação é útil;
- Perceber como as entrevistadas encaram o serviço de babysitting;
- Identificar dificuldades vividas pelas prestadoras e utilizadoras no exercício do serviço de babysitting;
- Identificar factores de qualidade na prestação do serviço de babysitting.

O guião da entrevista foi assim composto por duas partes: a primeira de caracterização individual com a resposta aos aspectos – sexo, idade, formação e percurso profissional.

O guião da entrevista foi validado através de reuniões com a orientadora do trabalho de investigação, tendo sido reformulado conforme as sugestões dadas.

2.4.2. A Entrevista

Foram realizadas 8 entrevistas, com previsão de 40 minutos cada, conduzidas junto de prestadores e utilizadores do serviço de babysitting.

Estas, tal como revela o guião construído para o efeito (Anexo 1), visam identificar os principais indicadores de qualidade na prestação de serviços de babysitting.

As entrevistas foram gravadas em sistema áudio e transcritas para posterior tratamento, através de procedimentos de análise de conteúdo segundo (Bardin,

2011). Trata-se de uma técnica habitualmente utilizada em pesquisas não extensivas, privilegiando-se a interpretação e compreensão do fenómeno da qualidade e o seu impacto na prestação de serviços relacionados com crianças.

Os participantes do estudo são as utilizadoras e as prestadoras de serviços de Babysitting. As prestadoras desempenham funções como babysitters numa Agência de Babysitters no Porto, e as utilizadoras são clientes da mesma agência.

Moser e Kalton descrevem a entrevista como «uma conversa entre um entrevistador e um entrevistado que tem o objectivo de extrair determinada informação do entrevistado» (Cit. por Bell, 1993, p. 118).

2.4.3. Leitura Flutuante

Segundo Bardin, esta etapa começa com a leitura de todo o material disponível, em que a pesquisadora capta as características essenciais do material a analisar “deixando-se invadir pelas primeiras orientações” (Bardin, 2011). À medida que se repetem as leituras, evidenciam-se elementos susceptíveis de dar “um sentido geral” ao material recolhido. Desta pré-análise resulta a constituição de um corpus (conjunto de documentos que vão ser submetidos a procedimentos analíticos)

Nesta fase, o pesquisador faz uma leitura flutuante, actividade onde se estabelece o primeiro contacto com os documentos a serem analisados, deixando-se tomar contacto exaustivo com o material. Além de leitura flutuante, o investigador faz a escolha dos documentos, ou seja, procede a demarcação do universo de documentos sobre os quais proceder-se-á a análise, portanto constituindo o corpus, “conjunto de documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos” (Bardin, 1977). Ainda nesta fase, pode-se formular hipóteses e objectivos, não sendo obrigatório o estabelecimento da hipótese como guia.

2.5. Análise de Conteúdo

Com algum apoio (apenas organizativo) do Programa N Vivo 11 procedeu-se à análise de conteúdo dos documentos.

De acordo com (Bardin, 2011) e no contexto dos procedimentos de análise de conteúdo, prevê-se a construção de categorias a priori, que emergem do guião previamente elaborado para as entrevistas, assim como a construção de categorias a posteriori, decorrentes das respostas dos entrevistados.

Após a realização das entrevistas, procedemos à transcrição integral destas, processo moroso e delicado, constituído, assim, “ o corpus de análise” (Vala, 1986). Posteriormente, as transcrições foram comparadas com as gravações de modo a proceder à sua revisão e consequente rectificação.

De seguida, efectuaram-se leituras sucessivas, no sentido de proceder à construção de categorias ou tipologias (Ludke & André, 1986). Neste âmbito, Vala refere que “ a escolha das categorias é talvez o momento mais delicado do ponto de vista do trabalho do analista (1986).

Para auxiliar, foi construída uma matriz de codificação geral, sujeita a alteração e aperfeiçoamento, ao longo da análise, contendo os seguintes itens: categoria, subcategoria, unidade de registo e unidades de contexto.

Baseando-se na técnica descrita por Bodgan & Biklen (1994) e dado que a unidade de análise era limitada, todas as entrevistas foram previamente numeradas com letra e número: PR1, PR2, PR3, etc...quando se tratava da entrevista aos prestadores de serviços de babysitting e UT1, UT2, UT3, etc...quando se tratava dos utilizadores. As entrevistas foram depois ordenadas paralelamente.

Dessa forma, aplicou-se a técnica de análise de conteúdo com o intuito de aprofundar o entendimento dos dados reunidos por meio das entrevistas, bem como para ir de encontro ao propósito e objectivos desta fase da pesquisa. Sendo assim, são apresentados os principais excertos provenientes das entrevistas individuais em profundidade, que permitiram identificar as categorias que, sob a óptica dos utilizadores e prestadores do serviço de babysitting, estão relacionados com a qualidade dos serviços prestados pelas babysitters e que têm impacto na satisfação dos seus clientes.

2.5.1. Categorias, subcategorias e indicadores

Após a transcrição das entrevistas, procedeu-se à categorização dos dados que seguidamente serão analisados tendo por base a análise de conteúdo. A construção das categorias de análise baseou-se na estrutura do guião de entrevista, isto é, seguindo as categorias das questões: formação, competências, dificuldades, características e satisfação, sendo criadas posteriormente as subcategorias. Para cada uma das categorias e subcategorias foram descritos os indicadores, sendo que estes foram baseados no conteúdo das questões, e identificadas as unidades de registo (excertos das entrevistas que realçam a existência do indicador em questão). As categorias, subcategorias e os indicadores podem ser consultados nas seguintes tabelas:

Tabela 2 – Organização da categoria *Formação*

Categoria	Subcategorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de Contexto
<u>FORMAÇÃO</u>	Áreas de formação/cursos que o Babysitter possui	Identificação dos cursos/formações que as babysitters devem possuir	<p>“...o Curso de Primeiros Socorros..” (PR2)</p> <p>“Sim, muito importante. Principalmente no que toca a primeiros socorros.” (UT3)</p>
	Utilidade das formações	Testemunhos que realçam a utilidade das formações frequentadas	<p>“Sim , parece-me um bom princípio em todas as áreas.” (UT1)</p> <p>“...é uma área que exige também conhecimentos técnicos e teóricos sempre actualizados.” (UT2)</p>
	Desejo de apostar mais na formação	Afirmações relativa à vontade de frequentar novas	<p>“...a formação nesta área deve continuar, pois o futuro vai ser</p>

		formações	promissor nesta área de cuidados.” (PR3)
	Áreas de futura formação de interesse das Babysitters	Identificação de áreas de interesse para formação relacionadas com educação.	“...diferentes tipos de NEE (Necessidades Educativas Especiais)..” (PR2) “...poderiam falar mais uma língua para facilitar a comunicação...” (PR2)”

Na Tabela 2 está representada a categoria Formação, sendo esta composta por 4 subcategorias que apresentam os seus devidos indicadores.

Tabela 3 – Organização da categoria *Dificuldades*

Categoria	Subcategorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de Contexto
<u>DIFICULDADES</u>	Dificuldades na actividade de babysitting	Desconhecimento das famílias que solicitam o serviço. Desconhecimento da Babysitter que presta o serviço. Confiança	“...não conhecer as pessoas a quem prestamos serviços.” (PR2) “...o facto de não conhecer as pessoas que vêm cá para casa, é a maior barreira existente.” (UT3) “...Conquistar a confiança dos pais.” (UT1)
	Momentos mais	Ausência de empatia entre Babysitter e crianças.	“...o mais difícil é a empatia que se cria

	complicados no serviço de babysitting		quer para com as crianças quer para com os pais.” (PR4)
	Profissão não reconhecida em Portugal	Ausência de hábito na cultura portuguesa.	“...em Portugal essa actividade ainda não está muito bem implementada na sociedade portuguesa.” (PR3)

A tabela 3 corresponde à segunda categoria – Dificuldades, na qual estão presentes três subcategorias e os indicadores identificados.

Tabela 4 – Organização da categoria *Qualidade*

Categoria	Subcategorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de Contexto
	Identificação de aspectos relevantes na prestação de serviços	Demonstrar Afectividades	<p>“...carícias, colo, olhar atento e preciso com cada criança.” (PR1)</p> <p>“Temos que ser responsáveis, simpáticas e acima de tudo carinhosas com as crianças.” (PR3)</p> <p>“A atenção, confiança e carinho demonstrado às crianças e seus pais/familiares.” (UT2)</p>

<u>QUALIDADE</u>		Qualificações	“...A qualificação das colaboradoras.” (UT3)
	Características fundamentais da Babysitter	Responsabilidade Carinhosa	<p>“Uma Babysitter tem que ser responsável,” (PR3)</p> <p>“...ser responsável, higiênica...” (UT3)</p> <p>“Carinhosa, pois as crianças necessitam de carinho.” (PR3)</p> <p>“carinhosa - julgo que estes são factores preponderantes” (PR4)</p> <p>“...deve ser carinhosa com os meus filhos...” (UT2)</p>

A tabela 4 corresponde à terceira categoria – Qualidade, na qual estão presentes duas subcategorias e os indicadores identificados.

Tabela 5 – Organização da categoria *Competências*

Categoria	Subcategorias	Indicadores	Unidades de Contexto
<u>COMPETÊNCIAS</u>	Competências Pessoais	Responsabilidade, Criatividade, acreditar no que se faz, sentir-se feliz com o que se faz	<p>“Responsabilidade; Experiência com crianças; Respeito pela criança enquanto ser único e individual.” (PR1)</p> <p>“...desde que seja feito com vontade e alegria.” (PR3)</p>
	Competências Interpessoais	Empatia, Simpatia, Saber inspirar confiança,	“A empatia que existe entre babysitter e o filho/a.” (PR3)

			<p>“Julgo que o momento inicial e a empatia que se cria com as crianças” (PR4)</p> <p>“e a criança tiver empatia com a babysitter e gostar dela,...” (UT4)</p> <p>“a verdade é que quer transmitir a confiança de que é capaz de fazer um bom trabalho.”PR2</p>
--	--	--	---

Tabela 6 – Organização da categoria *Satisfação*

Categoria	Subcategorias	Indicadores/Unidades de Registo	Unidades de Contexto
<u>SATISFAÇÃO</u>	Influência das características pessoais no desempenho da “profissão”	Influência das características pessoais que são determinantes na interacção	<p>PR1 - “Sim, considero que o meu perfil como educadora de infância está condicionado pelas minhas características pessoais. Muitas destas, como a capacidade de observação, a transmissão de calma e segurança em situações mais incómodas, embora presentes..”</p> <p>PR2 - “No meu caso não. Eu sou a mesma pessoa, sendo educadora de infância, babysitter ou uma simples cidadã portuguesa.”</p> <p>PR4 - “Acho que sim. Penso que são aspectos indissociáveis. A informação que recebemos ao longo da nossa formação é assimilada de acordo com aquilo que já formamos do nosso carácter.”</p>

	Trabalho desempenhado pela Babysitter como aspecto apreciado pela família.	Identificação das razões para o serviço prestado ser apreciado pela família que o solicita.	<p>“...Se as crianças não choraram na ausência da família e se gostaram de brincar.” (PR1)</p> <p>“...Julgo que a interação da babysitter com as crianças é um factor muito importante...” (PR4)</p> <p>“...Confiança/Segurança de contratar um serviço de excelência, personalizado e preferencialmente recomendado” (UT1)</p>
	Características da Babysitter	<p>Capacidade de interação;</p> <p>Boa preparação técnica;</p> <p>Competência;</p> <p>Capacidade de interação;</p> <p>Bom relacionamento com pais e crianças.</p>	<p>PR1 – “Parecida com uma princesa da Disney (é o sonho de qualquer criança)”</p> <p>PR2 – “Competente, segura e amigável. Um profissional deve de ser competente na sua área”</p> <p>PR3 – “Uma babysitter tem que ser responsável, tratando-se sobretudo no trabalho com crianças. Carinhosa, pois as crianças necessitam de carinho. Ser simpática, pois a simpatia cativa as crianças e os pais.”</p>

Por fim, a tabela 6 apresenta-nos a organização da categoria Satisfação, as subcategorias que compõem a mesma, assim como os indicadores identificados.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com a criação das categorias e subcategorias e organização dos discursos dos entrevistados tendo por base as mesmas, iremos proceder de seguida à análise dos resultados, sendo organizados por cinco pontos principais – as categorias (formação, competências, qualidade, dificuldades e satisfação), com os subpontos correspondentes: as subcategorias. Tendo por base as respostas às entrevistas e recorrendo ao enquadramento teórico que fundamenta a presente investigação, procedemos a uma interpretação dos resultados obtidos.

Este capítulo apresenta a análise das entrevistas qualitativas dos dados obtidos com as respostas das entrevistas; os resultados obtidos sobre a importância dada a cada atributo relevante para a qualidade da prestação de serviços de babysitting.

3.1. Formação

P1 – A Formação dos prestadores tem influência na qualidade do serviço

A categoria formação consistia em identificar se tanto as prestadoras como as utilizadoras dos serviços de babysitting, consideravam ser uma característica fundamental na prestação destes cuidados. Um dos aspectos considerado foi o facto dos prestadores possuírem ou não algum curso ou formação adicional para desempenharem as funções como babysitters.

Deste modo, serão analisados os resultados obtidos por via dos testemunhos recolhidos, confrontando-os com autores que se tenham debruçado sobre os assuntos abordados nos discursos dos nossos participantes.

É importante salientar que o atributo *qualificações* aparece em alguns discursos de modo muito próximo ao atributo *formação*.

Um dos aspectos que chamaram a atenção durante a análise das entrevistas reside no facto de haver uma certa congruência entre os atributos da qualidade

detectados nos dois diferentes grupos que compõem a amostra. Pode-se citar, como exemplo claro deste facto, a questão relacionada com a Formação.

Este atributo aparece em quase todas as entrevistas, ou seja, recebe destaque tanto no discurso dos utilizadores como no dos prestadores de serviços, como pode ser observado a seguir:

“Antes de mais, a formação das babysitters. É essencial que tenham formação adequada e na área da educação, de modo a poderem realizar um bom trabalho.” (PR4)

“Ter formação na área da educação, gostar de desafios (em cada babysitting encontramos crianças diferentes, temos que nos adaptar a elas) e acima de tudo gostar do trabalho que realiza.” (UT4)

“Na minha opinião é essencial a formação e a capacidade de entreter as crianças.” (UT3)

Por se tratar de uma prestação de serviços que envolve aspectos bastante técnicos, este foi um dos atributos que recebeu destaque na maioria das entrevistas. Em algumas entrevistas, fica claro que, por se tratar do cuidado a crianças, a expectativa quanto ao tratamento das mesmas é ainda maior. A relevância desse atributo está expressa claramente nos excertos que se seguem:

“...A qualificação das colaboradoras, é de extrema importância...” (UT3)

“São exemplos de formações o Curso de Primeiros Socorros (que deixa os Pais mais calmos).” (PR2)

Estas declarações corroboram o que alguns autores afirmam, os cuidadores com formação tendem a fornecer um cuidado mais sensível e tornam o ambiente mais rico de aprendizagem (Clarke-Stewart et al, 2002;.. Raikes et al, 2005).

3.2. Barreiras no serviço de babysitting

No que diz respeito às dificuldades vivenciadas podemos destacar, com base nas respostas dadas, três grupos de dificuldades apresentadas. O primeiro remete-nos para as dificuldades na actividade de prestação de serviços de babysitting:

“...Desconhecer as famílias (histórico e pormenor do seu dia a dia. O que gostam, o que não toleram...)” (PR1)

“...o facto de não conhecer as pessoas a quem prestamos serviços, sejam elas os pais como as crianças.” (PR2)

No segundo grupo destaca-se os momentos mais complicados na prestação de serviços de babysitting. Este aspecto assumiu-se como uma dificuldade bem presente no grupo das babysitters e das utilizadoras

Ao tratar da questão das Dificuldades no exercício da actividade de Babysitting, o facto de tanto as famílias não conhecerem a Babysitter, como o facto das Babysitters não conhecerem as famílias, é a maior dificuldade identificada. Em ambos os grupos, por razões semelhantes, no caso dos utilizadores do serviço porque:

“...Conquistar a confiança dos pais.” (UT1)

“...nem sempre os feitios são compatíveis com o feito das crianças e mesmo com o dos Pais...alguns são mais complicados...” (UT2)

“...como é um serviço prestado em nossa casa, temos sempre muito receio quanto à pessoa que é seleccionada para vir...” (UT4)

No caso do grupo das prestadoras:

“Desconhecer as famílias (histórico e pormenor do seu dia a dia. O que gostam, o que não toleram...)” (PR1)

“(...)o facto de não conhecer as pessoas a quem prestamos serviços, sejam elas os pais como as crianças. Nunca sabemos se determinada abordagem será a mais correta. Por vezes, usamos mesmo o nosso bom senso.” (PR2)

O facto do serviço de babysitting ainda não ser muito usual em Portugal, também pode causar alguma estranheza nas pessoas, tanto em utilizadores como em prestadores (“...no entanto em Portugal essa actividade ainda não está muito bem implementada na sociedade portuguesa” (PR3)).

Tal como referenciou Vandell & Wolfe (2000) um dos problemas que surge quando se tem que optar por um serviço de apoio é a ausência de informação por parte dos pais/famílias, sobre os mesmos, incluindo informação sobre a sua qualidade, e referem ainda que os pais se sentem incertos sobre como avaliar a mesma.

3.3. Competências

P2 – As competências das prestadoras podem ser uma vantagem competitiva para a empresa.

As entrevistas levaram-nos ao levantamento de competências apontadas por ambos os grupos de participantes como mais importantes para o desempenho da função de Babysitter.

Relativamente às características da personalidade (características que os participantes identificaram como relevantes na personalidade de uma Babysitter), as mais referidas pelos participantes foram a Responsabilidade, Criatividade, Imaginação, Sensibilidade, acreditar no que se faz, sentir-se feliz com o que se faz.

“...responsável perante as famílias, que transmita segurança e confiança na cuidadora.” (PR1)

“Uma Babysitter tem que ser responsável, tratando-se sobretudo no trabalho com crianças.” (PR3)

“...ser responsável...” (UT3)

“(...)criatividade também são uma mais-valia na interação com as crianças.” (PR3)

As competências interpessoais são as que envolvem a interação com os outros, e para os responsáveis das empresas são tidas como prioritárias. Na visão tradicional, assume-se que as competências interpessoais são desenvolvidas, de forma apropriada e espontânea, à medida que a pessoa adquire maturidade.

Também no caso das cuidadoras, para ser uma boa profissional, e prestar um bom serviço, é necessário que consiga transmitir confiança aos Pais.

“...transmitir a confiança de que é capaz de fazer um bom trabalho.” (PR2)

“Conquistar a confiança dos pais; (...)” (UT1)

E para isso, eles é necessário:

“Manter desde o primeiro encontro uma postura descontrída mas responsável perante as famílias, (...)” (PR1)

“...profissional deve de ser prestável/amável..” (UT3)

“... estar atenta a todas as informações que os pais nos dão sobre os seus filhos...” (UT4).

Segundo as declarações dos nossos entrevistados, o cuidador deve ter determinadas competências sociais que acreditam ter influência na interacção entre o cuidador e criança, esta afirmação é corroborada por Boschee & Jacobs (1997), que afirmam que o cuidador deve ser afectuoso, atento, respeitador das necessidades individuais de cada criança e sensível a diferentes contextos culturais e étnicos. Na sua prática educativa deve optar por disciplinar de forma positiva, valorizando as suas competências sociais. De Bord (2001), acrescenta que, a forma como interage com a criança é um aspecto crucial na definição de qualidade.

3.4. Qualidade

P4 – A Qualidade do serviço pode transformar-se em vantagem competitiva.

Todos os entrevistados afirmaram que, para se conseguir atingir qualidade no serviço prestado, era necessário ter em conta diversos factores, mais relacionados com as características da Babysitter.

Para o grupo de Pais e Prestadores de Serviço de Babysitting, a Formação na área da Educação e especificamente de 1^{os} socorros são factores importantíssimos para a interacção com as crianças.

“Ter conhecimentos de Primeiros Socorros;” (PR1)

“É essencial que tenham formação adequada e na área da educação,” (PR4)

Lovelock & Wright (2001) afirmam que a qualidade do serviço é essencial para aumentar a fidelidade do cliente. As organizações conseguirão ser realmente competitivas e destacar-se no mercado, quando todas as interações que ela mantiver com o cliente forem geridas e controladas de maneira eficiente, mantendo-se um diagnóstico actualizado de expectativas de clientes, utilizando-se índices de satisfação de qualidade.

Esta qualidade não se prende apenas com a formação, é importante sobretudo para os Pais a empatia que se cria entre a criança e a Babysitter, eles acabam por ficar mais tranquilos quando percebem, que a interacção entre o seu filho e a Babysitter é positiva.

“Julgo que o momento inicial e a empatia que se cria com as crianças condicionam a visão que os pais têm das babysitters.” (PR4)

“são factores preponderantes para criar a empatia inicial necessária com as crianças e os pais;” (UT4)

Ao contrário do que pensávamos antes de iniciar este estudo, o preço não constitui um determinante na qualidade do serviço, foi apenas mencionado por uma prestadora de serviço de babysitting, que referiu este factor como sendo um factor valorizado pelos Pais, dizendo que podia ser condicionante na escolha do serviço.

“...valores do babysitting condicionam a sua escolha.” (PR4)

O preço do serviço também é um importante formador de expectativas já que os consumidores de serviços geralmente associam os níveis das suas expectativas aos níveis de preços praticados. Segundo Zeithml et al. (1990), um factor que influencia nas expectativas do cliente é o preço. Este factor tem um papel importante no ajuste das expectativas particularmente, nos clientes potenciais do serviço.

Nestes excertos é visível como a Qualidade de um serviço de apoio a crianças se encontra associada, principalmente, com aspectos de carácter relacional, afectivo e funcional, bem como, com a satisfação das necessidades/exigências das famílias. Este resultado é corroborado pela teoria (Huang, 2007). O facto de terem demonstrado alguma exitação em responder, também se encontra de acordo com a fundamentação teórica, segundo Vandell & Wolfe (2000) as famílias não sabem como avaliar um serviço de qualidade.

3.5. Vantagem Competitiva

P2 – As competências das prestadoras podem ser uma vantagem competitiva.

P4 – A qualidade do serviço pode transformar-se em vantagem competitiva.

Em tempos de rápidas mudanças, globalização e grande competição, as empresas de serviços necessitam encontrar estratégias que lhe propiciem vantagens competitivas em ambiente de negócios crescentemente complexos e dinâmicos. Maior diversidade de serviços, competição intensa, lançamento de novos serviços complementares, novos hábitos e comportamentos de compra de consumidores são características que constituem grandes desafios na gestão, levando à adoção de novas estratégias.

Os resultados da análise relativamente ao impacto que alguns atributos podem ter na qualidade de serviços prestada, leva-nos a analisar o conceito de vantagem competitiva, onde tanto os utilizadores como prestadores identificaram alguns factores determinantes na determinação de vantagem competitiva:

“Confiança. Profissionalismo. Flexibilidade/capacidade de resposta.” (UT1)

“...atenção dedicada a cada pedido, seja ele em cima da hora ou com maior antecedência.” (UT3)

Churchill & Peter (2000) afirmam que a capacidade de ter um desempenho melhor do que os concorrentes leva a empresa a uma vantagem competitiva.

“O relatório final é fundamental.” (PR2)

As agências de babysitters devem apresentar uma abordagem direccionada para o mercado, tendo como principal objectivo ir de encontro às necessidades e desejos dos seus clientes.

Percebe-se que a empresa que conseguir transferir mais valor para os clientes estará em vantagem competitiva, e para isso, deverá através do relacionamento, obter o máximo possível de informações sobre os clientes.

Relativamente ao significado de um serviço de qualidade, a análise de conteúdo das entrevistas revelou a prevalência de aspectos relacionais, como a afectividade, a confiança, o respeito pela individualidade, e a relação que os cuidadores estabelecem com as crianças e as suas famílias, bem como a satisfação das suas exigências/necessidades. Estes resultados estão em concordância com os referidos por Huang (2007) e DeBord (1996).

4. CONCLUSÕES

Os serviços de apoio a crianças tornaram-se hoje um dos maiores desafios sociais. A mutação constante dos papéis sociais e de género, as exigências laborais e as políticas que tendem a organizar a sociedade promoveram a procura constante deste tipo de serviços. A questão que se coloca é se esses serviços são de qualidade? Assegurando a sua qualidade teremos, seguramente, no futuro, uma sociedade melhor.

A presente investigação é o resultado de um processo composto por diferentes etapas que se complementam de modo a abranger o propósito inicial – identificar os determinantes da qualidade na prestação de serviços de babysitting.

Ao longo da primeira parte do trabalho – o enquadramento teórico foi pertinente referirmos as alterações ao nível da estrutura da família, mais especificamente das alterações na vida da mulher, assim como abordar os conceitos de qualidade de serviços. Assim sendo, foi um dos nossos objectivos analisar quais os indicadores determinantes de qualidade identificados pelos participantes no estudo.

Esta pesquisa, teve como foco principal os indicadores de natureza funcional (centrados na relação que o cuidador estabelece com as crianças e com as famílias). Consideramos pertinente a realização de um estudo de carácter qualitativo, com o objectivo de analisar mais profundamente o significado de “serviço de qualidade” para famílias e cuidadores.

Relativamente ao significado de um serviço de qualidade, a análise de conteúdo das entrevistas revelou a prevalência de aspectos relacionais, como a afectividade, a confiança, o respeito pela individualidade, e a relação que os cuidadores estabelecem com as crianças e as suas famílias, bem como a satisfação das suas exigências/necessidades. Estes resultados estão em concordância com os referidos por Huang (2007) e DeBord (1996).

As competências relacionadas com a Formação/Educação e conhecimentos foram também considerados essenciais para a prática do serviço de babysitting, tanto

para famílias como para cuidadores. Estas são classificadas como sendo as características elementares de promoção de um serviço de qualidade, bem como um meio de construção de confiança para ambas as partes. Os participantes refeririam que uma Babysitter que se actualiza e que investe nela, por estudar, será expectável que saiba fazer melhor.

A vantagem competitiva exige um desempenho de excelência, e do ponto de vista dos participantes no estudo, o profissionalismo e o atendimento ao cliente, nomeadamente a forma como o pedido é tratado, podem constituir uma vantagem competitiva para a agência de babysitters.

Em mercados cada vez mais competitivos, a importância da qualidade percebida pelos clientes tende a tornar-se ainda maior, elevando-se, cada vez mais os níveis exigidos de qualidade mínima, principalmente nos serviços directamente relacionados com crianças. É inevitável pensarmos nestes cuidados personalizados, como sendo os cuidados do futuro. É nesta nova situação de vida que as Babysitters se assumem como figura central.

A entrevista assumiu-se como a técnica mais adequada para recolher testemunhos em especial devido a possibilidade de obter não apenas dados de uma linguagem verbal mas tão ou mais importante por possibilitar o registo de gestos, silêncios, hesitações e emoções que enriquecem o discurso e que possibilitam interpretações. Porém, notou-se ter ocorrido uma certa intimidação de alguns pais, sendo pouco comunicativos.

O facto de investigações neste âmbito serem escassas, sendo que em Portugal não foi encontrada nenhuma directamente relacionada com a qualidade do cuidado prestado por Babysitters, do ponto de vista dos Pais e Cuidadores, houve dificuldade em encontrar bibliografia relacionada, não havendo dados quanto à qualidade do serviço de babysitting, para se proceder a uma comparação de resultados.

Por outro lado, visto não existirem investigações relacionadas, poderá ser este estudo um ponto de partida para outros mais aprofundados. É de realçar que a investigação trata um estudo em que o número de participantes foi reduzido, e assim

as conclusões obtidas correspondem a uma realidade específica não devendo ser entendidos como a realidade de todos os profissionais de Babysitting.

No que concerne às implicações teóricas deste estudo, foi interessante confirmar que os factores de natureza funcional representam um forte indicador de qualidade, nos serviços de apoio a crianças.

Este estudo permite que orientemos as nossas práticas, no sentido de melhorar a resposta oferecida por este serviço, repensando melhor a sua estratégia, no sentido de informar melhor os clientes ou potenciais clientes sobre aspectos, que por vezes, são determinantes na escolha de um serviço.

Concluindo, o objectivo desta dissertação foi alcançado, foi possível determinar alguns factores importantes na prestação de serviços de Babysitting.

4.1. Limitações da pesquisa

Aquando o desenvolvimento deste estudo, foram detectados algumas limitações ao mesmo:

- Uma limitação temporal, pela morosidade deste tipo de pesquisa;
- A reduzida bibliografia existente sobre especificamente o serviço de apoio domiciliário a crianças.

4.2. Sugestão para futuras investigações

Relativamente a sugestões para futuras investigações, seria interessante fazer observações naturalistas, de forma a observar a relação entre cuidadores e crianças. Outra sugestão, poderia ser a realização de um estudo comparativo entre vários serviços de apoio a crianças, de forma a analisar as diferenças entre os mesmos.

5. BIBLIOGRAFIA

- Albrecht, K., Bradford, L. J. (1992). *Serviço com qualidade: a vantagem competitiva*. São Paulo. Makrom Books.
- Allen, R. & Pitzer, R. (2008). *Quality child care: How do i know it when I see it?* Rel. téc., University of Minnesota Extension Service.
- Azer, S., LeMoine, S., Morgan, G., Clifford, R. & Crawford, G. (2002). *Regulation of child care*. Rel. téc., National Center for Early Development & Learning.
- Bairrão, J. & Tietze, W. (1995). *A Educação Pré-Escolar na União Europeia*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- Bairrão, J. (1998). *O que é a Qualidade em Educação Pré-Escolar?* Em Ministério da Educação, Educação Pré-Escolar. Qualidade e Projecto na Educação. Lisboa: Ministério da Educação.
- Bairrão, J. (2001). The Impact of Pre-School and Family Socialization Settings on Child's Development. Acedido a 15 de Março de 2013 http://www.psicologia.com.pt/artigos/ver_artigo.php?codigo=A0118&area=d4&subarea=d4A
- Bardin, L. (1979). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70, edição revista e actualizada.
- Bell, J. (1997). *Como Realizar um Projecto de Investigação*. Lisboa: Gradiva.
- Bento e Ramos (2006). *As Competências quando e como surgiram*. Gestão e Desenvolvimento de Competências, Lisboa: Edições Silabo.
- Berry, Leonard L. e Parasuraman, A. (1992). *Serviços de Marketing: competindo através da qualidade*. Trad. Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma.
- Bogdan, R., Biklen, S., (1994). *Investigação Qualitativa em Educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.

- Boschee, M. & Jacobs, G. (1997). *Ingredients for quality child care*. Rel. téc., National Network for Child Care.
- Bowlby, J., Ainsworth, M., Boston, M., & Rosenbluth, D. (1956). *The effects of mother-child separation: A follow-up study*. British Journal of Medical Psychology, 29, 2 11-247
- Brazelton, T.; Greenspan, S. (2002). *A criança e o seu mundo*. Lisboa: Editorial Presença
- Brooks-Gunn, J. J., Han, W. W., & Waldfogel, J. J. (2002). *Maternal Employment and Child Cognitive Outcomes in the First Free Years of Life: The NICHD Study of Early Childcare*. Child Development.
- Burchinal, M., Howes, C., & Kontos, S. (2002). *Structural predictors of child care quality in child care homes*. Early Childhood Research Quarterly, 17, 87–105.
- Campos, M. M. (1994). *Educar e cuidar: questões sobre o perfil do Profissional de educação infantil*. Por uma política de formação do profissional de educação infantil. Brasília: MEC, 1994, p.32-42
- Ceglowski, D. & Bacigalupa, C. (2002). *Four perspectives on child care quality*. Early Childhood Education Journal, 30(2), 87-92.
- Clarke-Stewart, K. A., Lowe Vandell, D., Burchinal, M., O'Brien, M., & McCartney, K. (2002). *Do regulable features of child-care homes affect children's development?* Early Childhood Research Quarterly, 17, 52–86.
- Cobra, M. (1992). *Administração de marketing*. São Paulo: Atlas.
- Costa, A. (2004). *Quatro questões sobre a noção de competências na formação de professores: o caso brasileiro*. Revista de Educação. 12(2), 95-106.
- Cryer, D., & Burchinal, M. (1997). *Parents as child care consumers*. Early Childhood Research Quarterly, 12, 35-58
- Davis, N., Thornburg, K. R., & Ispa, J. (1996). *Training determinants for quality infant child care*. Early Child Development and Care, 124, 25–32;

- DeBord, K. (1996). *Quality child care: What does it really mean?* Rel. téc., North Carolina Cooperative Extension Service.
- DeBord, K. (2001). *Results of a quality of child care study: An interview with researcher, dr. marion o'brien*. Rel. téc., National Network for Child Care.
- Dias, C.A. (1999). *Comunicação científica*. Consultado a 22 de Março, 2013, de <http://www.geocities.com/ claudiaad/comunica.pdf>
- Dias, C. (2000). *Pesquisa qualitativa: características gerais e referenciais*.
- Diekmeyer, U.. *O desenvolvimento da criança – 3 anos*. Editorial Presença.
- Drew Rosen, L. et al. (2003). *Service quality measurement and the disconfirmation model: taking care in interpretation*. Total Quality Management, 1 (14): 3-14.
- Elicker, J., Clawson, C., Hong, S., Kim, T., Evangelou, D., & Kontos, S. (2005). *Community Child Care Research Project final report – Child care for working poor families: child development and parent employment outcomes*. West Lafayette, disponível em: Purdue University, Center for Families.
- Fonseca, F. A. P. G. B. (2008). *A relação da qualidade do serviço com a satisfação do consumidor nos serviços dos Transportes Públicos*. Tese de Mestrado em Marketing, Faculdade de Economia e Gestão, UCP.
- Fontinha, E. (2006). *Children, mother and father time management and perception of stress: Families in a rush*. Disponível em: XX Anual Conference of the European Society for Population Economics. INE (2007). Dia internacional da família. Rel. téc., Instituto Nacional de Estatística.
- Gable, S., & Hansen, J. (2001). *Child care provider perspectives on the role of education and training for quality caregiving*. Early Child Development and Care, 166, 39–52.
- Geoffroy, M., Côté, S., Parent, S. & Séguin, J. (2006). *Daycare attendance, stress, and mental health*. The Canadian Journal of Psychiatry, 51 (9), 607–615.

- Geoffroy, M., Côté, S., Parent, S. & Séguin, J. (2006). *Daycare attendance, stress, and mental health*. The Canadian Journal of Psychiatry, 51 (9), 607–615.
- Ghobadian, A., Speller, S. & Jones, M. (1994). *Service Quality Concepts and Models*. International Journal of Quality & Reliability Management, 11(9), 43-66.
- Gouveia, João - *Competências: moda ou inevitabilidade?* Saber (e) Educar. Porto: ESE de Paula Frassinetti. N. º12 (2007), p.31-58.
- Grönroos, C. (1994). *From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards A Paradigm Shift in Marketing*. International Journal of Marketing Studies Management Decision, 32(2), 4-20.
- Grönroos, Christian (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Approach*. Chichester: John Wiley.
- Gummesson, Evert, (2000). *Qualitative Methods in Management Research*, 2nd edition. London: Sage Publications
- Harvey, Janet e Busher, Hugh (1996). *Marketing schools and consumer choice*. International Journal of Education Management, Vol. 10, nº 4, pp. 26-32
- Honig, A. S., & Hirallal, A. (1998). *Which counts more for excellence in childcare staff—years in service, educational level or ECE coursework?* Early Child Development and Care, 145, 31–46.)
- Huang, G. (2007). *What i'm really looking for: Family day care from the parent's perspective*. Education, 128, 114–124.
- Hubner, A. J., Walker, J. A., & McFarland, M. (2003). *Staff development for the youth development professional: A critical framework for understanding the work*. Youth & Society, 35(2), 204–225.
- Johnston, R. (1995). *The zone of tolerance: exploring the relationship between service transactions and satisfaction with the overall service*. International Journal of Service Industry Management, Vol. 6 No. 2, pp. 46-61.

- Katz, L. G. (1998). *What can we learn from Reggio Emilia?* Disponível em: C. Edwards, L. Gandini, and G. Forman, *The Hundred Languages of Children*. Greenwich, CT: Ablex.
- Kotler, P. *Administração de marketing*. São Paulo: Ediar, 1991.
- Kotler, P.; Armstrong, G. (2003). *Princípios de Marketing*. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall.
- Langlois, J. H., & Liben, L. S. (2003). *Child care research: An editorial perspective*. *Child Development*, 74, 969 – 1226.
- Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed Editora.
- Lima, I.M., Leal, T.B. & Ruivo J.B. (1989). *A Escala de Avaliação do Ambiente em Educação Infantil*. Em Barreiros, T. & Bairrão, J., *Psicologia e Educação* (pp.229-237). Porto: Associação de Psicólogos Portugueses
- Lindon, D., Lendrevie, J., LEVY, J., Dionisio, P., & Rodrigues, J. V. (2004). *Mercator xxi, teoria e prática do marketing*. Lisboa: Publicações D. Quixote.
- Loeb, S., Fuller, B., Kagan, S. L., Carrol, B., & Carroll, J. (2004). *Child care in poor communities: Early learning effects of type, quality, and stability*. *Child Development*, 75(1), 47-65.
- Lüdke, Menga e André, Marli E. D. A. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Marconi, M.A., Lakatos, E.M. (2003). *Fundamentos da Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas.
- Norris, D. J. (2001). *Quality of care offered by providers with differential patterns of workshop participation*. *Child and Youth Care Forum*, 30(2), 111-121.
- OECD (2006). *Starting strong II: Early childhood education and care*. Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Sílvia, M. Isabel, (1997). *Orientações Curriculares para a Educação Pré-Escolar*.

- Papalia, D., Olds, S. & Feldman, R. (2001). *O Mundo da Criança*. Lisboa: MC Graw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality and implications for future research*. Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Peisner-Feinberg, E., Bernier, E., Bryant, D., & Maxwell, K. (2000). *Family child care in North Carolina*. Chapel Hill, NC: University of North Carolina at Chapel Hill, Frank Porter Graham Child Development Center.
- Pierrehumbert, B., Ramstein, T., Karmaniola, A., Miljkovitch, R. & Halfon, O. (2002). *Quality of child care in the preschool years: A comparison of the influence of home care and day care characteristics on child outcome*. International Journal of Behavioral Development, 26 (5), 385–396.
- Pinto, S. S. (2003). *Gestão dos serviços: a avaliação da qualidade*. Lisboa: Editorial Verbo, 2003.
- Ponte, J.P., Januário, C., Ferreira, I. C., & Cruz, I. (2000). *Por uma formação inicial de professores de qualidade*. Documento de trabalho da Comissão ad hoc do CRUP (Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas), para a formação de professores.
- Portugal, Gabriela (1998). *Crianças, Famílias e Creches- uma abordagem ecológica da adaptação do bebé à creche*. Porto Editora, 7ª Edição, Porto.
- Vasconcelos, T., SILVA, M., Ruivo, I. (2001). *Qualidade e Projecto na Educação Pré-Escolar*.
- Raffaella Sarti (2010): *Who cares for me? Grandparents, nannies and babysitters caring for children in contemporary Italy*. Paedagogica Historica: International Journal of the History of Education, 46:6, 789-802
- Raikes, A., Raikes, H., & Wilcox, B. (2005). *Regulation, subsidy receipt, and provider characteristics: What predicts quality in child care homes?*. Early Childhood Research Quarterly, 20, 164-184.

- Rapoport, A., Piccinini, C.A. (2004). *A escolha do cuidado alternativo para o bebé e a criança pequena*. Estudos de psicologia, 9(3): 497-503.
- Rey, B.. (2012) *Las Competencias Transversles en cuestion* . Tradução de Alejandro Madrid Zan, disponível em www.philosophia.cl em 04-05-2013.
- Robbach, H. (1993). *An Approach for Teacher Improvement using Environmental Self-Ratings*. Em Encontro sobre Educação Pré-Escolar (pp.47-52). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkion.
- Sasser, W.E., Olsen, R.P. and Wyckoff, D.D. (1978), *Management of Service Operations*. Allyn & Bacon, Boston, MA.
- Silva, M. (2002). *Organizar a componente de apoio à família*. In Organização da componente de apoio à família. Ministério da Educação.
- Suleman, F., (2000). *As Competências profissionais-chave e a renovação dos perfis profissionais*. Em Carneiro, Roberto (coord.), O futuro da educação em Portugal.
- Todd, C. (2001). *The nichd child care study results: What do they mean for parents, child-care professionals, employers and decision makers?* Rel. téc., National Network for Child Care.
- Torres, Maria (2004), *Função do marketing em instituições de ensino superior*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho
- Torres, Maria (2004). *Função do marketing em instituições de ensino superior*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho
- Vala, Jorge (1986). *A análise de conteúdo*. In A. Santos Silva & J. Madureira Pinto (eds.) Metodologia das ciências sociais. Porto: Edições Afrontamento.
- Vandell, D. & Wolfe, B. (2000). *Child care quality: Does it matter and does it need to be improved?* Rel. téc., Institute for Research on Poverty, University of Wisconsin-Madison.

- Waldfogel, Jane. (2002). *Child Care, Women's Employment, and Child Outcomes*. Journal of Population Economics. 15: 527-48.
- Warash, B., Markstrom, C. & Lucci, B. (2005). *The early childhood environment rating scale-revised as a tool to improve child care centers*. Education, 126 (2), 240-250.
- Weaver, R. H. (2002). *Predictors of quality and commitment in family child care: Provider education, personal resources, and support*. Early Childhood Research Quarterly, 13(3), 265-282.
- Winter, M. (2004). *Child care programs of excellence*. Rel. téc., CornellUniversity.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of service*. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol. 21 No. 1, pp. 1-12.
- Zeithaml, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. (2003). *Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente*. 2.ed. Porto Alegre: Bookman.

Anexos

ANEXO 1 – GUIÃO DE ENTREVISTA

Entrevista às Utilizadoras e Prestadoras do Serviço de Babysitting

A presente entrevista é elaborada no âmbito de um trabalho final (dissertação) do Mestrado de Comportamento do Consumidor e tem como finalidade recolher testemunhos sobre os determinantes da qualidade do serviço de babysitting, na perspectiva do utilizador e da prestadora.

As respostas obtidas serão utilizadas exclusivamente para esta investigação e será guardada total confidencialidade dos entrevistados.

Tema: Determinantes da qualidade do serviço na perspectiva do utilizador e da prestadora.

Objectivo geral: Qualidade do serviço/Padrões da qualidade do serviço

Caracterização Individual

Sexo _____

Idade _____

Escolaridade _____

Experiência Profissional _____

1. O que considera mais importante para a qualidade do serviço prestado?
2. Quais as competências que considera chave?
3. Na sua opinião, o que é mais valorizado pelos Pais que contratam o serviço de babysitting, através de uma agência?
4. Quais as dificuldades no exercício da actividade (Babysitting)?
5. A Babysitter pode ser uma modelo para a criança? Porquê?
6. Para si, a formação continua nesta área de cuidados é importante? Porquê?
7. Enumere três adjectivos para caracterizar a Babysitter ideal, e justifique a sua escolha.

8. Acha que o seu perfil como educadora de infância está condicionado pelas suas características pessoais? Porquê?